



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3199 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de televisão

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: Lei nº 23/96, de 26 de julho; Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro; artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C.; artigo 342º, n. 1 do C.C.

Pedido do Consumidor: Cumprimento das condições acordadas e restituição dos valores indevidamente cobrados / reposição da verdade..

SENTENÇA Nº 40 / 2024

SUMÁRIO:

1. Os serviços públicos essenciais descrevem entre eles os serviços de comunicações eletrónicas, com uma especial proteção aos utentes/consumidores.
2. A lei das comunicações eletrónicas regula legalmente parte dos serviços, tendo as partes que cumprir com o que for contratado e convencionado.
3. A responsabilidade civil para ser apurada com vista a indemnização depende da concretização de diversos pressupostos, cujo ónus da prova recai sobre quem os alega.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 25 de janeiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende o cumprimento das condições acordadas e a restituição dos valores indevidamente cobrados.

Quando apresentou por si o caso a este tribunal indicou que tinha um pacote --- com WIFI6+TV * internet e dois telemóveis com 20GB, minutos e sms incluídos.

Após negociar com funcionário a reclamante foi a uma loja da reclamada para assinar o contrato e que entre os funcionários levou a que lhe apresentassem algo diferente do que considera que tinha acordado.

Reportou posteriormente diversas incidências desde: 1. Instalação incompleta do serviço por falta de rede na casa e o serviço de televisão sem funcionar nas televisões que não têm box.

Acabaram por voltar à casa para colocar em funcionamento as tv's. Mas na altura da entrada do processo neste Centro reclamava €89.91 de pagamento com iva, pagos a mais, e sem incluir a análise de consumos por não dispor de fatura detalhada como solicitado.

O objetivo do recurso ao tribunal foi o cumprimento das condições acordadas e a restituição dos valores indevidamente cobrados, com a reposição da verdade.

Considera que as condições acordadas não estão a ser respeitadas conforme diversos emails trocados. Considerando a ausência de internet em parte da casa, o incumprimento contratual do pacote aceite apenas com um n.o inserido de telemóvel e a serem faturados em separado os restantes dois.

Ausência de segurança na rede durante a ausência da família demonstrada com fotos de intrusos na rede; a mensalidade não confere com a aceitação das condições e entende haver o débito indevido de dois cartões.

O n.o fixo sem estar confidencial e apesar de ter pedido várias vezes a fatura não vem detalhada com as chamadas.

De acordo com os testes de velocidade feitos à rede considera que o mesmo não é um router wifi, e sente haver uma nas informações quanto a quem tem de colocar o repetidor de sinal em casa se a área técnica ou se a comercial.

Pretendia que fossem repostas as condições contratadas que a levaram à loja a 02 junho 2023, com a reposição dos valores como acima reclamado e com fatura detalhada, incluindo os ---- correspondentes que foram diferentes considerando a fatura de maio e a de junho.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por fim solicitava o cumprimento do RGPD quanto ao envio de email para um endereço novo que indicara.

Antes da audiência realizada e por meio da sua mandatária Dra. ---, melhor identificada nos autos, foi apresentado um pedido de ampliação do pedido, e a clarificação da pretensão.

Deste modo ficou destacado que a Reclamante contratara uma velocidade de internet de 200Mb, não conseguindo obter mais de 0.1Mb de download e de 0.1 mb de upload, medidos através de aplicação recomendada pela ANACOM.

Por isso fez a reclamação no sentido de sublinhar que desde que contratou a ---nunca conseguiu ter internet em casa nas devidas condições.

Acabou por adquirir cartões Go Total na Worten para ter acesso à internet. Mais tarde adquiriu na FNAC um Link Router Mobil e um pack cartão kanguru.

A reclamante considera que nunca foi contactada para irem a sua casa verificar e resolver o problema de internet.

A Reclamada terá respondido no sentido de que tentou agendar a resolução do problema o que considera que não é verdade e que nem pelo uso de cabo como alegado a sua internet chega aos 200mb contratados.

Considera por isso o incumprimento do acordado, e que o contrato que foi dado a assinar tinha condições diferentes, verificando-se assim culpa na formação do contrato devendo responder pelos danos causados nos termos previstos do CC.

A box instalada na casa não é a box que constava na proposta contratual.

Faz ainda novamente menção a Reclamada da confidencialidade do n.o e da fatura detalhada de todos os números de telefone ainda não foi remetida conforme peticionado.

Foi peticionado um cartão e-sim para utilizar, mas o QR Code enviado não funciona, assim como renova a indicação de que no seu período de férias e enquanto tinha a password de origem vários IP acederam à sua internet.

Face a tal pretende que sejam repostas as condições do contrato: velocidade de internet, confidencialidade do telefone, envio de faturação detalhada, envio do cartão e-sim solicitado, envio das faturas para o email que consta do contrato, e a informação sobre todos os pagamentos adicionais que constam nas faturas que a demandante desconhece.

Pretende ainda o pagamento de todos os custos que teve no montante de €109.99, reembolso de todos os valores adicionais no total de €48.76, que desconhece considerando o constante nas faturas de julho, agosto, setembro, outubro, novembro.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Reembolso do valor correspondente à internet uma vez que a mesma nunca funcionou desconhecendo o montante atual, mas considerando €40, para efeito de apuramento do valor da ação que totaliza €280.

Soma o reembolso do montante com despesas de deslocação a lojas --- e CACCL no valor de €50.

Deve, pois, a Reclamada ser condenada a repor as condições do contrato e ainda a pagar à demandante uma indemnização por danos patrimoniais no montante de €488.75 (€50 deslocações, €280 internet, €109,99 de internet paga e €48.76 de valores adicionais às faturas).

Posteriormente à audiência entendeu a reclamante pela mandatária juntar alegações finais escritas, sublinhando o que já anteriormente reclamara, e considerando que apresentou situações de incumprimento do contrato de prestação de serviços celebrado com a ---.

Houve crédito feito pela operadora em faturação o que desde logo revela em sua opinião o reconhecimento.

Quanto à velocidade de internet e ao anormal funcionamento da internet que não corresponde à velocidade contratada e não chega a toda a casa da reclamante, impugna a informação que a Reclamada juntou aos autos, e considera existir uma violação do direito à informação quanto às condições contratadas, considerando que não teve ao seu dispor as devidas informações.

Considera que foi enganada e com todas as provas juntas aos autos entende que denunciou a má prestação do serviço de internet desde o momento da instalação que aguarda a ida ao local para a resolução.

Entende que não estão esclarecidas as cobranças de serviços extra que estão faturados e desconhece, e que continua sem o cartão e-sim.

Pretende assim a final ter internet em toda a casa, com a velocidade que contratou e pagou e ainda ser ressarcida das elevadas despesas que teve com o incumprimento contratual da reclamada, razão pela qual a ação deve ser julgada procedente e a reclamada condenada no pedido.

A reclamada pronunciou-se em contestação oral na audiência realizada sumariamente no sentido de que ainda que seja aqui frisado na queixa um uso profissional e se tenha dúvidas quanto ao enquadramento no Centro, atendendo a que também há uso pessoal a Reclamada entende ter estado sempre a acompanhar as queixas.

Quanto ao n.o ser confidencial confirma-se por ligação para o n.o das informações que já o está.

Em relação à fatura detalhada e como indica já ter sido solicitado à Reclamante, cada um dos titulares dos cartões móveis tem de fazer um pedido formal, em formulário próprio ou em loja para a dita realização. A forma como até agora foi reclamado não serve juridicamente como um pedido formal de fatura detalhada pois a reclamante não é a titular dos dois cartões.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sublinha ainda a mandatária da Reclamada em audiência que à data existe um valor em dívida de €268.64.

Em relação ao serviço de internet e à verificação do mesmo, indica aos autos que houve tentativas de agendamento por telefone nos dias 08.11.23, 10.11.23, 13.11.23, 16.11.23, 20.11.23 e 24.11.23 sempre sem conseguir contacto.

Considera ainda sublinhar que a modificação e aumento do pedido formulado na petição inicial é manifestamente infundado e que se o assunto ainda não se resolveu a culpa não pode ser imputada à reclamada.

Em audiência ficou agendada uma ida ao local – conforme ata – para as 14h do dia 30.01.2024, o que posteriormente e a pedido foi alterado para o dia 05.02.2024 devido a doença da reclamante.

Após a audiência a Reclamada enviou ainda aos autos os seguintes esclarecimentos, de que juntava os detalhes de tráfego de internet relativo aos meses de agosto de 2023 a janeiro de 2024 que protestou juntar em sede de julgamento, dos quais se verifica uma utilização intensiva do serviço, e, portanto, completamente contraditória com a alegação da requerente de que o serviço de internet nunca funcionou.

Assim sendo, deve o pedido de reembolso de 280,00€ que a requerente atribui à falta de serviço de internet, ser julgado improcedente por não provado.

Relativamente ao pedido de reembolso do valor de 48,762€, resulta das faturas juntas ao processo que este valor é relativo a consumos efetuados e da exclusiva responsabilidade da titular do contrato, pelo que o mesmo deve ser julgado improcedente.

Conclui que devem ser julgados improcedentes todos os outros pedidos de indemnização por danos patrimoniais, uma vez que não basta alegar danos é preciso prová-los, sendo necessário que os mesmos sejam devidamente especificados e provados, e sobretudo, que seja demonstrado nexo de causalidade entre a ação ou omissão praticada pela Requerida e tais prejuízos.

A Reclamada requer assim que a ação seja declarada totalmente improcedente por não provada e consequentemente seja a reclamada absolvida do pedido.

Em momento posterior a todas as alegações e com relevância para esta decisão foi enviado aos autos uma informação da Reclamante, com data de 09.02.2024, referente à visita da Reclamada ao local efetuada no dia 05.02.2024, onde a mesma indicou - apesar da ausência de envio de qualquer documentação ou prova nesse sentido – que na visita do técnico este concluiu na sua ideia, de que efetivamente uma parte considerável da casa não tinha qualquer acesso à internet no momento. Não se tratando assim de uma velocidade inferior – em seu entendimento, mas da ausência de sinal.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Contudo não foi enviado nenhum relatório técnico, como entende a Reclamante que se impunha.

Conclui assim a Reclamante considerando que a Reclamada não afastou a presunção de defeito plasmada no DL n.o 84/2021 de 18 de outubro, tendo sido combinada a junção do relatório, mas passaram já 4 dias e nada foi informado nem ao tribunal.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa passou a ter de acordo com alteração realizada pela Reclamante o valor total de €488.75 (quatrocentos e oitenta e oito euros, e setenta e cinco cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via TEAMS, verificou-se estar presente a mandatária da Reclamante Dra. ---, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária Dra. ----, bem como a sua testemunha Sr. ---- funcionário da mesma reclamada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15.o da citada lei, alterada pelo art. 2.o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora reclamada, é titular de um contrato com o tarifário ----;
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação de acordo com o contratado;
- c. O contrato data de 02.06.2023 e inclui a velocidade de internet anunciada até um máximo de 1000Mb;
- d. Contratualmente está prevista uma velocidade mais baixa, pois aquele é um limite máximo que o contrato não garante;
- e. O contrato inclui ainda tráfego limitado a 20Gb;
- f. A Reclamada tentou agendar idas ao local sem sucesso, para a verificação do serviço/velocidade da internet;
- g. A 25.10.2023 foi emitida nota de crédito no valor de € 43.96; h. À data existem valores em dívida à reclamada;
- h. À data de 05.02.2024 foi realizada visita ao local.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação relativa às comunicações eletrónicas
- b. Que tenha existido incumprimento do contratado;
- c. A existência de prejuízos causados, e com culpa, da mesma Reclamada à Reclamante.
- d. Que tenha existido queixa formal no Livro de Reclamações da reclamada;
- e. Que existam valores faturados sem indicação;
- f. Que tenha de existir fatura detalhada quando não foi a mesma formalmente e por cada titular solicitada;
- g. Que exista a oferta/envio de um cartão e-sim pelo contrato;
- h. Que não exista serviço de internet no local;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- i. Que existam danos morais com nexo de causalidade face ao contratado

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações, vem dispor que para efeitos do disposto no art. 1.º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.
2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos (...)

d) Serviços de comunicações eletrónicas; (...)

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»

Sendo que na presente situação se coloca em causa também a contratação realizada, no âmbito da lei que tutela estas mesmas comunicações, e que permite às partes determinar as condições e termos que pretendem atender.

Entende desde logo este tribunal que na presente ação não se coloca uma questão alusiva ao diploma das garantias – pela prestação do serviço em compra e venda – mas sim estamos perante um diploma e regime especial que tutela as comunicações eletrónicas.

Assim deverá ter-se presente o previsto na Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, quando define no art.º 1:

«Pacote de serviços», uma oferta que inclui, pelo menos, um serviço de acesso à Internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessível ao público, bem como outros serviços ou equipamentos terminais, sempre que os elementos que compõem essa oferta sejam fornecidos ou comercializados pela mesma empresa, como oferta única, com um preço único e uma fatura única, no âmbito do mesmo contrato ou de contratos mistos ou coligados; »

Foi assim no âmbito de um contrato – juridicamente em vigor que a Reclamada se obrigou a prestar determinados serviços, móveis, fixos, de internet e televisão, junto da Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ocorre que muitos destes contratos são vagos e cujas informações mesmo que constantes não servem todos os preceitos, mas também não têm de ser totalmente concretizadas (o que se desejaria em defesa do consumidor), enquanto a lei não o definir nesse sentido.

Existem legalmente menções em defesa do consumidor na lei dos serviços públicos essenciais em referência a informações que têm de ser prestadas.

Nesse sentido é, no entanto, visado no art. o 9 que quanto à faturação:

«1 - O utente tem direito a uma factura que especifique devidamente os valores que apresenta.

2 - A factura a que se refere o número anterior deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

3 - No caso do serviço de comunicações electrónicas, e a pedido do interessado, a factura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados, sem prejuízo do legalmente estabelecido em matéria de salvaguarda dos direitos à privacidade e ao sigilo das comunicações.»

Considerando a informação nos autos, quer o contrato e as faturas, este tribunal é levado a concluir que a faturação está de acordo com os mínimos exigidos por lei, traduzindo aquela os pormenores que a lei exige como acima sublinhado, e não se podendo concluir que a Reclamada esteja em falta.

Sendo que estando já o n.o em confidencialidade conforme prova em audiência, a questão da faturação detalhada para os números móveis só pode ser resolvida mediante o devido requerimento dos titulares de cada cartão, tal como ressalva o n.o 3 acima sublinhado de forma indireta, na proteção dos direitos à proteção de dados.

A fatura pode ainda incluir outros elementos e serviços extra, a que a Reclamada seja alheia, como é reclamado. E nesse sentido a informação será estranha à operadora, tendo apenas a mesma de incluir esses valores de serviço de terceiros, na fatura com o valor, mas não tendo de ter conhecimento de tal.

De acordo com os autos, apenas a própria reclamada através de aplicações android, google, apple ou outras é que poderá e deverá tomar medidas para descobrir ao que aderiu, sendo neste campo a reclamada apenas uma entidade cobradora terceira.

Assim e considerando o contrato realizado e que consta nos autos, o pacote a que a Reclamante aderiu deve ser faturado ao valor de €72,99 a somar a todos os serviços extra a que haja a adesão.

Devido a verificações iniciais de diferença de valores confirma-se no processo a existência de um crédito que a Reclamada atribuiu à Reclamante na quantia de €43,96 a 25.10.2023.

Posteriormente houve valores vencidos e não pagos, mas não existe prova nos autos de incumprimento contratual das partes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em relação ao serviço de internet no local, considera o tribunal que a Reclamada com a velocidade que prova ter havido no histórico comprova que o serviço foi prestado.

A velocidade em si não é legalmente um valor imposto, podendo sempre o cliente ponderar se mediante o serviço que está a ser prestado e a qualidade do mesmo, se pretende avançar com algum pedido de rescisão contratual discutindo a justa causa do mesmo perante aquilo que é prestado. Mas desde que a operadora cumpra a entrega/ admissibilidade de internet dentro dos Mb contratados – mesmo abaixo – não pode este tribunal concluir que não haja serviço.

Nem nenhuma prova foi feita por quem alega tal direito, entendendo que a Reclamada afastou a presunção em apreço a seu favor atendendo e sublinhe-se, o que à data faz prova documental nestes autos, na ausência de outros elementos.

Importa ainda aludir ao pedido de apuramento de responsabilidade da Reclamada por danos causados e despesas tidas.

E para tal terá de se estudar o regime da responsabilidade civil, desde logo debruçando-se sobre a presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n. 1 do artigo 344o C.C. –, a somar a outros pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, que cabia à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n. 1 do C.C. provar a este tribunal que houve culpa da reclamada na aquisição de bens e outras despesas.

Ocorre que conforme contrato nunca a operadora se obriga a uma velocidade específica, mas sim a um valor aproximado, que não tem contratualmente de cobrir todo o imóvel, mas sim que tem de estar disponível.

A intensidade do sinal pode ser repartida conforme necessidade pessoal ou profissional do titular, sendo que nesta última questão não pode sequer este tribunal se pronunciar uma vez que extravasa a defesa do consumidor, e o âmbito de competência.

Assim como na menção de falta de segurança da rede, e de eventual crime ou uso fraudulento, só em competente ação penal poderia ser avaliado tal, o que também impede que este tribunal arbitral se pronuncie, mas que deve ser convidada a Reclamante a ponderar queixa quer ao DIAP – Departamento Investigação e Ação Penal ou à CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados, se detiver mais provas além do referido para enviar para a devida investigação.

Por isso e porque a entidade nunca deixou de disponibilizar o serviço, poderia caber-lhe a responsabilidade de verificar do funcionamento como reclamado.

Contudo a mesma Reclamada fez prova que tentou inúmeras vezes o agendamento sem sucesso, o que faz impender a responsabilidade na reclamada da ausência de ter existido verificação no local anterior antes da data de 05.02.2024.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Mas denote-se que mesmo apesar do que ficou agendado com a mandatária em audiência para visita ao local a 30.01.24, a reclamante não deixou realizar a dita visita (sem se poder pôr em causa o motivo alegado não tendo este tribunal qualquer prova em contrário) e teve de ser agendada outra data a 05.05.24, desconhecendo-se se realmente houve algum apuramento com relevância para os autos no que foi avaliado, pois apesar da nova menção remetida nesta data, nenhum relatório técnico ou outra prova documental foi junta aos autos para alterar a convicção formada.

Cumpra decidir com base no que consta nos autos, e que serve para a determinação legal da nossa decisão.

Por isso e quanto ao instituto que tutela a responsabilidade civil, e ao ónus da prova em apreço, trata-se da aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”.

Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, deveria a Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344o da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode fazer a Reclamante prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa nos danos que alega ter sofrido.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

- 1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);
- 2) Ilícitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;
- 3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;



4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de caráter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.o a 572.o do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.o e seguintes, e esta última para os artigos 483.o e seguintes do mesmo diploma.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil é aquele que distingue entre responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos (artigos 483.o a 498.o do Código Civil), responsabilidade (civil) pelo risco (artigos 499.o a 510.o do Código Civil) e responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício.

A primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos.

No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta.

Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim, o nexo de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.o do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada não foi geradora de responsabilidade civil nos termos legais acima indicados.

Pelo que estando em andamento o contrato, sendo prestado um serviço, dentro dos padrões que foram contratados, o que consideramos que é cumprido, (ainda que o desejo da reclamante fosse algo com mais alcance), é o suficiente na ausência de prova cabal em contrário, para fazer manter este contrato até que o mesmo termine ou haja a sua resolução com justa causa.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder com base na prova que foi apresentada e feita.

A título informal e meramente pedagógico, e sem prejuízo de em nova situação que decorra de ausência total e definitiva do serviço no local, ou de ponderação de rescisão contratual com discussão sobre a justa causa (devidamente documentada e provada o que não ocorreu nesta ação), a Reclamante deve ponderar outra ação contra a Reclamada, aconselhando-se ainda que antes de tal pondere pedir um parecer da ANACOM como Autoridade do setor.

9. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4o do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 09 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos