



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 1327/2018

Requerente: Abílio

Requerida: S.A.

## 1. Relatório

**1.1.** O requerente, referindo que, em 10.03.2018, celebrou com a requerida um contrato para prestação de serviços de comunicações eletrónicas (acesso a televisão, internet, telefone fixo), pelo período de 24 meses e pelo preço mensal de € 61,89 (sessenta e um euros e oitenta e nove cêntimos), alegou que, em 16.03.2018, aquando da instalação dos equipamentos na sua habitação com vista à prestação dos serviços contratados, o técnico da requerida “arrancou abruptamente a cablagem acoplada à entrada do televisor, danificando-o”, tendo “abandonado o local sem que tivesse deixado o serviço televisivo a funcionar, decorrente do dano por si causado”, pelo que, “[d]esde esse momento, o demandante deixou de ter acesso a qualquer imagem no televisor, contrariamente ao que até aí acontecia”. Mais aduziu que reportou o sucedido à requerida, a qual, nessa sequência, fez deslocar duas equipas técnicas à habitação do requerente, as quais, contudo, não foram capazes de solucionar a identificada anomalia, “atento que o televisor se encontra irremediavelmente danificado”. Por último, acrescentou ainda que, por carta enviada à requerida “no final de março de 2018”, comunicou que “estava sem acesso ao serviço contratado” e a sua consequente intenção de colocar termo ao mesmo, pretensão que, na sua narração dos factos, foi ignorada pela requerida, tanto assim que “continua a emitir faturas como se o serviço estivesse a ser fornecido”, as quais o requerente “não pagou e devolveu à requerida”. Concluindo que o televisor danificado, adquirido há cerca de 9 anos pelo preço de € 500,00, apresenta em 2018, um valor não inferior a € 150,00, pede que o Tribunal julgue a ação procedente, declarando resolvido o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrado entre requerente e requerida, “por culpa imputável a esta”, e ainda que condene a requerida no pagamento ao requerente da quantia de € 150,00.

**1.2.** A requerida apresentou contestação escrita, na qual começou por se defender por exceção, invocando a incompetência material deste tribunal arbitral, para, de seguida, se defender por impugnação, alegando, em primeiro lugar, que, conforme documento intitulado “Comprovativo de intervenção técnica” junto sob Doc. 2 com a sua contestação, assinado pelo

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

requerente, o aqui demandante declarou que “[c]onfirmo que a instalação técnica ficou concluída e que o serviço contratado está a funcionar com normalidade”, mais aduzindo, de seguida, que “no caso em apreço, o Requerente deslocou-se, de livre e espontânea vontade, a uma loja NOS, onde procedeu à subscrição do serviço em causa nos autos”, pelo que não assiste ao requerente o direito de livre resolução previsto no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14.02., salientando ainda, por último, que, de acordo com a própria alegação do requerente na reclamação que despoletou este processo, apenas se faz referência a “constrangimentos no serviço de televisão”, os quais não são extensíveis aos restantes serviços prestados pela requerida. Concluindo que o requerente não logrou demonstrar o nexo de causalidade entre o alegado dano (não concretizado e comprovado) e a atuação do agente da requerida, pede que o Tribunal julgue procedente a exceção de incompetência material, absolvendo a requerida da instância ou, se assim não se entender, julgue a ação improcedente, por não provada, absolvendo a requerida dos pedidos.

## 2. O objeto do litígio

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*)<sup>1</sup> desdobra-se em duas questões: a questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito de, unilateralmente, pôr fim ao contrato celebrado com a requerida, com fundamento em incumprimento imputável a esta última; e a questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito de ser ressarcido do alegado dano infligido no seu televisor, no valor de € 150,00 (cento e cinquenta euros).

## 3. A questão da (in)competência do tribunal

Alegou a requerida que “parte do presente litígio” não se encontra sujeito a arbitragem necessária, porquanto o pedido de condenação no pagamento ao requerente da quantia de € 150,00 assenta numa causa de pedir que não se relaciona com o serviço de comunicações eletrónicas.

Creemos que não lhe assiste razão.

Nos termos dos n.ºs 1 e 8 do artigo 18.º da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aprovada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, aplicável à arbitragem necessária por força do artigo

---

<sup>1</sup> Sobre as noções de “litígio”, material e formal, “questões”, “*thema decidendum*”, “questões fundamentais” e “questões instrumentais”, ver JOÃO DE CASTRO MENDES, *Do Conceito de Prova em Processo Civil*, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

1085.º do CPC, “o tribunal arbitral pode decidir sobre a sua própria competência”, “quer mediante uma decisão interlocutória quer na sentença sobre o fundo da causa”.

Segundo o n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 de junho, “os **litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais** estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por **opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares**, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”.

De acordo com o preceito, o âmbito material de competência do “tribunal arbitral necessário” circunscreve-se aos litígios que satisfaçam, cumulativa e sucessivamente, três critérios identificadores: deve, em primeiro lugar, tratar-se de litígios referentes a “serviços públicos essenciais”; importa, em segundo lugar, que sejam litígios de “consumo”; e é indispensável, por fim, que a submissão do litígio à jurisdição arbitral resulte de uma opção expressa do utente “pessoa singular”.

No caso, todos os critérios são satisfeitos.

Na verdade, o objeto do litígio diz respeito a um dos “serviços públicos essenciais” enumerados no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, nomeadamente ao “serviço de comunicações eletrónicas”, o qual vem definido no artigo 3.º, alínea ff) da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas) como “o serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou parcialmente no envio de sinais através de redes de comunicações eletrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão”.

Atenta a relação material controvertida objeto do litígio, tal como configurada pelo autor, verifica-se que a pretensão do requerente consiste na condenação da requerida na obrigação de o indemnizar pelo alegado dano infligido no televisor aquando da instalação do serviço de comunicações eletrónicas contratado com a requerida, pelo que cremos que se trata de um litígio que ainda se conserva dentro do universo do serviço público essencial de comunicações eletrónicas, não exorbitando, por conseguinte, do âmbito da arbitragem necessária prevista no artigo 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

**Improcede, assim, a exceção dilatória de incompetência material invocada pela requerida.**



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

#### **4. As questões de direito a solucionar**

Considerando o objeto do litígio, os pedidos deduzidos pelo requerente e a contestação da requerida, há duas questões a resolver: a questão de saber se se verificam os pressupostos constitutivos do direito de o requerente resolver o contrato por incumprimento imputável à requerida; e a questão de saber se se verificam os pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pelo requerente (que é, simetricamente, a questão da eventual responsabilidade civil da requerida).

#### **5. Fundamentos da sentença**

##### **5.1. Os factos**

##### **5.1.1. Factos admitidos por acordo e provados**

Com relevância para a decisão da causa, atenta a posição assumida pelas partes, considerando o teor dos documentos juntos com o requerimento inicial e a contestação e as declarações do requerente em audiência arbitral, julgo provados os seguintes factos:

- a) A requerida tem por escopo social a “implementação, operação, exploração e oferta de redes e prestação de serviços de comunicações eletrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas; distribuição de serviços de programas televisivos e radiofónicos” (artigo 2.º do requerimento inicial e artigo 1.º da contestação);
- b) No dia 10 de março de 2018, o requerente (cliente n.º C415487201), dirigiu-se a uma loja NOS e celebrou com aquela última, um contrato de prestação de serviço de comunicações eletrónicas para o local de consumo sito no Porto, referente ao pacote “4u\_100Megas\_2Móveis500MB\_Roaming”, o qual inclui televisão (144 canais, € 7,50 em Serviços Adicionais e Serviços *premium*), internet (120 MB), telefone fixo e ainda dois telemóveis com 500 MB de tráfego de internet, cada, mediante o pagamento de uma mensalidade no valor de € 61,89 (sessenta e um euros e oitenta e nove cêntimos) – artigo 2.º do requerimento inicial, artigos 12.º, 13.º e 16.º da contestação e o mesmo documento junto sob Doc. 1 com o requerimento inicial e a contestação;
- c) No dia 16 de março de 2018, um técnico da requerida deslocou-se à habitação do requerente para realizar a instalação dos diversos equipamentos associados aos serviços contratados (artigo 3.º do requerimento inicial e artigo 18.º da contestação).

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

### 5.1.2. Factos não provados

Com pertinência e relevância para a boa decisão da causa, julgo não provado:

- a) O facto de o requerente ter declarado que “[c]onfirmo que a instalação técnica ficou concluída e que o serviço contratado está a funcionar com normalidade”, conforme documento intitulado “Comprovativo de intervenção técnica” junto sob Doc. 2 com a contestação.

Confrontado com a assinatura aposta no identificado documento, o requerente impugnou a genuinidade daquela, assinalando as marcadas diferenças com a assinatura aposta no mesmo documento junto sob Doc. 1 com os articulados das partes, que reconheceu ser sua. E, de facto, o Tribunal, sem necessidade de recurso a um exame pericial, também ficou com dúvidas sensíveis sobre a genuinidade da assinatura do requerente naquele documento encimado de “Comprovativo de intervenção técnica”, mediante cotejo com a assinatura aposta no “Documento de confirmação de compra”.

Ora, como é sabido, porque aquele documento intitulado “Comprovativo de intervenção técnica” tem natureza particular, pois não foi exarado por autoridade ou oficial público provido de fé pública (cfr. artigo 363.º, n.ºs 1 e 2 e artigo 369.º, n.º 2, ambos do CC), e, bem assim, porque inexistiu reconhecimento presencial do documento em apreço, tendo sido impugnada a genuinidade da assinatura pela parte contra quem o documento é apresentado (*in casu*, o requerente), cumpria à parte que o apresentou (aqui, a requerida) o ónus da prova dessa genuinidade, em conformidade com o n.º 2 do artigo 374.º do CC, o que, no caso dos presentes autos, não aconteceu.

- b) O facto de o técnico da requerida ter arrancado abruptamente a cablagem acoplada à entrada do televisor, danificando-o.
- c) O facto de o técnico da requerida ter deixado a habitação do requerente sem que tivesse deixado o serviço televisivo a funcionar.

A prova produzida nos autos a respeito destes factos sob alíneas b) e c) consiste unicamente nas declarações do requerente, o qual, em sede de audiência de julgamento arbitral, nada mais acrescentou à versão já exposta no articulado que despoletou esta ação.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ora, as declarações de parte prestadas pelo requerente que versam sobre factos favoráveis à procedência da ação, desacompanhadas de qualquer outro meio probatório, não se revelam suficientes para a prova de tais factos.

Pelo que, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil e do artigo 414.º do CPC, a decisão em matéria de facto quanto às referidas alíneas b) e c) deste ponto 5.1.2. tem de ser desfavorável ao requerente.

## **5.2. Resolução das questões de direito**

### **5.2.1. Da natureza e regime jurídico aplicável ao contrato celebrado entre o requerente e a requerida**

Da matéria de facto admitida por acordo e dada como provada resulta que entre requerente e requerida foi celebrado contrato para prestação, pela segunda à primeira, de serviços de televisão, internet fixa, telefone fixo, telemóvel e internet móvel, sendo todos aqueles serviços destinados a uso não profissional pelo requerente.

Está em causa, portanto, um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154.º do CC, de modalidade inominada, de acordo com o qual a requerida obrigou-se a proporcionar ao requerente o resultado da sua atividade empresarial, mais concretamente o acesso a televisão, internet fixa, telefone fixo, telemóvel e internet móvel, nos termos contratados.

E, ademais, tal contrato tem por objeto a prestação de serviços que se integram na categoria dos chamados *serviços públicos essenciais*, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais, doravante "RJSPE"), diploma que, à semelhança de toda a disciplina normativa de proteção do consumidor, parte da constatação da existência de um flagrante desequilíbrio entre aquele que compra bens ou a quem são prestados serviços, e aquele que profissionalmente os vende ou presta, visando a correção dessa assimetria na relação de consumo.

Efetivamente, entre os serviços públicos essenciais abrangidos pelo RJSPE estão os "serviços de comunicações eletrónicas" – artigo 1.º, n.º 2, alínea d) – sendo que o conceito de *comunicações eletrónicas* adotado pelo legislador (na alínea ff) do artigo 3.º da Lei n.º 5/2004,



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

de 10.02<sup>2</sup>) é o de “serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações eletrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)”.

Acresce que, para efeitos do RJSPE, considera-se **utente** “(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (artigo 1.º, n.º 3); por outro lado, considera-se **prestador dos serviços públicos essenciais** “(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2 [entre os quais, o serviço de comunicações eletrónicas], independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão”. No caso em apreciação, o requerente e a requerida são de qualificar, respetivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

E, bem assim, no caso em apreço, constata-se que aquele contrato foi celebrado entre um *profissional* (a requerida) e um *consumidor* (o requerente), e, conseqüentemente, constitui um contrato de prestação de serviço de consumo, fonte de uma relação jurídica de consumo, e, como tal, também sujeito às regras da Lei n.º 24/96, de 31.07<sup>3</sup> – entendendo-se como tal o ato pelo qual o consumidor obtém de um profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar (artigo 2.º, n.º 1 da LDC).

### **5.2.2. Do direito do requerente à resolução do contrato por incumprimento imputável à requerida**

Dirigiu-se o requerente a este Tribunal pretendendo que o mesmo declare resolvido o contrato de prestação de serviço de comunicações eletrónicas celebrado com a requerida, por culpa imputável a esta última, fundando tal pretensão, cremos, no facto de, segundo a sua versão dos factos, o técnico da requerida ter realizado a instalação dos equipamentos “sem que tivesse deixado o **serviço televisivo** a funcionar, decorrente do dano por si causado” [sic].

Sem nos debruçarmos, de momento, sobre se assiste ou não ao requerente, no caso em apreço, o direito à resolução do contrato, cumpre referir que, em abstrato, a hipótese vertente

---

<sup>2</sup> Lei das Comunicações Eletrónicas, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 15/2016, de 17.06.

<sup>3</sup> Lei de Defesa do Consumidor (doravante “LDC”), sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 47/2014, de 28.07.





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

revela-se apta a configurar um **incumprimento parcial e definitivo do contrato**, afetando apenas parte da prestação (o dever principal) a que a devedora (a aqui requerida) se encontrava adstrita, mas assumindo significado bastante para deixar de ser possível salvaguardar o interesse do credor (o aqui requerente), o qual fica definitivamente por satisfazer.

Nos termos do artigo 802.º do Código Civil, em caso de impossibilidade imputável ao devedor meramente parcial, pode o credor optar pela resolução do negócio ou exigir o cumprimento da prestação ainda possível, reduzindo-se a contraprestação ou exigindo a restituição de parte dela, sem prejuízo, em qualquer um dos casos, do direito à indemnização a que haja lugar, mais decorrendo do n.º 2 daquele artigo 802.º que o credor não pode resolver o contrato se a prestação abrangida pela impossibilidade tiver relevo insignificante para a satisfação do seu interesse.

Ainda de acordo com a alegação do requerente, o serviço de televisão nunca funcionou nas condições contratadas, o que se deveu a um inadimplemento, pela requerida, do dever secundário de instalação dos equipamentos afetos a tal serviço, acessório à prestação principal a que a aqui demandada se encontrava adstrita e da qual dependia a sua viabilização, o que, de todo em todo, compromete a manutenção do contrato.

Acresce que, nos termos do n.º 1 do artigo 800.º do Código Civil, o devedor responde pela conduta dos seus representantes legais e auxiliares no cumprimento da obrigação como se se tratasse de seu ato próprio, estando abrangidos por esta solução quer os *auxiliares dependentes* (aqueles que o devedor pode instruir e dirigir), quer os *auxiliares independentes* (aqueles que atuam sem direção ou superintendência do devedor).

Sucedo, contudo, que, **em coerência com as decisões em matéria de facto sob alíneas b) e c) do ponto 5.1.2. desta sentença** (e com a motivação aí aduzida, para onde se remete), em face das versões contraditórias apresentadas pelas partes nos seus articulados iniciais e da não produção de prova (além das declarações do requerente, que em nada acrescentaram à sua alegação no requerimento inicial) que permitisse, de forma segura e consistente, superar a dúvida razoável que assolou o Tribunal sobre a alegada não colocação em funcionamento do serviço de televisão aquando da deslocação de um técnico à habitação do aqui demandante para a instalação do serviço e a (também alegada) responsabilidade da requerida (pelos factos do seu auxiliar, enquanto instrumento seu para o cumprimento) pelo (suposto) dano "irremediável" causado ao seu televisor que sempre impediria a visualização de qualquer imagem, **forçoso é, em consequência de tais decisões, julgar improcedente a pretensão do requerente.**

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Por simples *obiter dictum*, vale ainda esclarecer que, com bem refere a requerida sob artigos 24.º a 28.º da sua contestação, não cumpre convocar, nos presentes autos, o regime previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 15 de fevereiro<sup>4</sup>, pois não assistia ao requerente o exercício do direito de livre resolução contratual previsto no artigo 10.º daquele compêndio legal, dado que *in casu* foi celebrado um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas em estabelecimento comercial da aqui requerida (*vide* alínea b) do ponto 5.1.1. *supra*).

### **5.2.3. Do direito do requerente de ser ressarcido do alegado dano infligido ao seu televisor**

Tendo presente a decisão adotada quanto à primeira questão de direito que cumpria resolver, cumpre ainda assim conhecer da segunda questão oportunamente delimitada nesta sentença, atinente a pretensão indemnizatória também formulada pelo requerente, dirigida ao ressarcimento de alegado dano infligido ao seu televisor, porquanto, alegadamente, no momento da instalação dos equipamentos afetos ao serviço contratado, “o técnico da requerida arrancou abruptamente a cablagem acoplada à entrada d[o] televis[or], danificando-o”.

A questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.

Nos termos dos artigos 798.º e seguintes e 562.º e seguintes do CC, a responsabilidade civil (isto é, a obrigação de indemnizar) do devedor (no caso, a requerida) depende da verificação cumulativa dos seguintes pressupostos:

- (i) ocorrência de danos sofridos pelo credor (no caso, o requerente);
- (ii) incumprimento das suas obrigações pelo devedor (o incumprimento corresponde, na responsabilidade contratual, ao “facto ilícito”);
- (iii) relação de causalidade entre o incumprimento do devedor e os danos sofridos pelo credor;
- (iv) culpa do devedor.

---

<sup>4</sup> Que aprovou o Regime Jurídico dos Contratos de Consumo celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, com a redação em vigor que lhe foi conferida pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Antes de avançarmos para a verificação do preenchimento dos pressupostos no caso *sub judice*, importa esclarecer os pressupostos em que assenta a sentença a respeito da distribuição do ónus da prova.

Mesmo para quem não partilhe o entendimento de MENEZES CORDEIRO<sup>5</sup>, segundo o qual a presunção de culpa do devedor estabelecida no n.º1 do art. 799.º do Código Civil, na linha da “*faute*” francesa (por oposição à cortante distinção germânica entre “culpa” e “ilicitude”) abrange também uma presunção de ilicitude e uma presunção de causalidade, “a responsabilidade contratual basta-se com o preenchimento do tipo «falta (...) ao cumprimento», sendo depois ao devedor que incumbe a «prova desoneradora» de causas de justificação [...] ou de falta de causalidade entre a sua conduta, apta a realizar o resultado da prestação, e a sua não verificação [...]” – de tal modo que “ao credor bastará provar a existência da obrigação, presumindo-se a sua subsistência e os prejuízos”<sup>6</sup>. E ainda que a referida presunção de causalidade se restrinja à causalidade “fundamentadora” (a que relaciona a conduta do devedor incumpridor com a violação do direito do credor), não incluindo a chamada causalidade “preenchedora” (a que liga a violação do direito do credor aos danos por ele sofridos), deve sublinhar-se que no direito português prevalece a “formulação negativa da causalidade adequada”, “que põe a cargo do lesado (o credor) o ónus de alegar e de provar a *condicionalidade* e a cargo do lesante (o devedor) o ónus de provar a *inadequação*. Quer isto dizer: “1.º que o lesado (...) tem o ónus de alegar e de provar que o facto é, **em concreto**, condição *sine qua non* do dano; 2.º que o lesante (...) tem o ónus de alegar e provar que o facto é, em abstracto, indiferente para o dano e só se tornou uma condição *sine qua non* dele em resultado de circunstâncias extraordinárias”<sup>7</sup>.

No caso dos autos, considerando que a escassa realidade processual evidenciada nos autos não permite sequer concluir pela existência do concreto prejuízo alegadamente sofrido pelo requerente, impõe-se concluir que não se encontra verificado, desde logo, o primeiro requisito cujo preenchimento se revela necessário para convocar a função primária reparadora do instituto da responsabilidade civil.

Porquanto, sendo o dano, ao cabo e ao resto, o pressuposto radicalmente identificador (dir-se-ia mesmo, a razão de ser) da obrigação de indemnizar fundada no instituto da

<sup>5</sup> ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Da Responsabilidade Civil dos Administradores*, Lex, Lisboa, 1996, pp. 468-469.

<sup>6</sup> PAULO MOTA PINTO, *Interesse Contratual Negativo e Interesse Contratual Positivo*, Vol. II, Coimbra Editora, 2008, p. 1111, nota 3118.

<sup>7</sup> NUNO MANUEL PINTO OLIVEIRA, *Princípios de Direito dos Contratos*, Coimbra Editora, 2011, p. 651.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

responsabilidade civil, sem dano não há, pois, responsabilidade, resultando prejudicado o conhecimento dos demais pressupostos cumulativos.

**Tem, pois, de improceder a pretensão do requerente.**

## **6. Decisão**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a ação totalmente improcedente, absolvo a requerida dos pedidos.**

Notifique-se.

Porto, 24 de julho de 2018.

O Juiz-árbitro,

(Paulo Duarte)

## **Resumo:**

**1.** O requerente, referindo que, em 10.03.2018, celebrou com a requerida um contrato para prestação de serviços de comunicações eletrónicas (acesso a televisão, internet, telefone fixo), pelo período de 24 meses e pelo preço mensal de € 61,89 (sessenta e um euros e oitenta e nove cêntimos), alegou que, em 16.03.2018, aquando da instalação dos equipamentos na sua habitação com vista à prestação dos serviços contratados, o técnico da requerida “arrancou abruptamente a cablagem acoplada à entrada do televisor, danificando-o”, tendo “abandonado o local sem que tivesse deixado o serviço televisivo a funcionar, decorrente do dano por si causado”, pelo que, “[d]esde esse momento, o demandante deixou de ter acesso a qualquer imagem no televisor, contrariamente ao que até aí acontecia”. Mais aduziu que reportou o sucedido à requerida, a qual, nessa sequência, fez deslocar duas equipas técnicas à habitação do requerente, as quais, contudo, não foram capazes de solucionar a identificada anomalia,



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

“atento que o televisor se encontra irremediavelmente danificado”. Por último, acrescentou ainda que, por carta enviada à requerida “no final de março de 2018”, comunicou que “estava sem acesso ao serviço contratado” e a sua conseqüente intenção de colocar termo ao mesmo, pretensão que, na sua narração dos factos, foi ignorada pela requerida, tanto assim que “continua a emitir faturas como se o serviço estivesse a ser fornecido”, as quais o requerente “não pagou e devolveu à requerida”. Concluindo que o televisor danificado, adquirido há cerca de 9 anos pelo preço de € 500,00, apresenta em 2018, um valor não inferior a € 150,00, pede que o Tribunal julgue a ação procedente, declarando resolvido o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrado entre requerente e requerida, “por culpa imputável a esta”, e ainda que condene a requerida no pagamento ao requerente da quantia de € 150,00.

**2.** A requerida apresentou contestação escrita, na qual começou por se defender por exceção, invocando a incompetência material deste tribunal arbitral, para, de seguida, se defender por impugnação, alegando, em primeiro lugar, que, conforme documento intitulado “Comprovativo de intervenção técnica” junto sob Doc. 2 com a sua contestação, assinado pelo requerente, o aqui demandante declarou que “[c]onfirmo que a instalação técnica ficou concluída e que o serviço contratado está a funcionar com normalidade”, mais aduzindo, de seguida, que “no caso em apreço, o Requerente deslocou-se, de livre e espontânea vontade, a uma loja NOS, onde procedeu à subscrição do serviço em causa nos autos”, pelo que não assiste ao requerente o direito de livre resolução previsto no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14.02., salientando ainda, por último, que, de acordo com a própria alegação do requerente na reclamação que despoletou este processo, apenas se faz referência a “constrangimentos no serviço de televisão”, os quais não são extensíveis aos restantes serviços prestados pela requerida. Concluindo que o requerente não logrou demonstrar o nexo de causalidade entre o alegado dano (não concretizado e comprovado) e a atuação do agente da requerida, pede que o Tribunal julgue procedente a exceção de incompetência material, absolvendo a requerida da instância ou, se assim não se entender, julgue a ação improcedente, por não provada, absolvendo a requerida dos pedidos.

**3.** O Tribunal, julgando a ação totalmente improcedente, absolveu a requerida dos pedidos.