



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 2499/2015

Requerente: Manuel

Requerida: SA

1. Relatório

1.1. O requerente, alegando ter sofrido danos pela falta de comunicações telefónicas e de acesso ao serviço de televisão, resultantes da suspensão dos serviços prestados pela requerida, pede que esta seja condenada a pagar-lhe uma indemnização de € 5 000,00.

Convidado para o efeito por despacho proferido na sessão de julgamento de 18/10/2015, o requerente apresentou o requerimento de fls 25, onde, por um lado, alega que a sua honra e o seu bom foram ofendidos pela requerida e, por outro lado, se refere a perturbações no seu relacionamento com familiares (designadamente os pais e a esposa) subsequentes à desactivação dos serviços prestados pela requerida, que situa em 19 de Abril de 2014 – altura em que, segundo diz, “come[çou] a ter desânimo e [ficou] emocionalmente afectado perante a família”.

1.2. A requerida, na contestação escrita que apresentou, reconhecendo vários “desligamentos” e “posterior desactivação dos serviços de telecomunicações”, alega que tal se deve ao “descuido de pagamento por parte do requerente”.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

2. O objecto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)¹ consiste na questão de saber se assiste ao requerente o direito à indemnização que peticiona.

3. As questões de direito a solucionar

Considerando o objecto do litígio, o pedido do requerente e a contestação da requerida, importa, no plano jurídico, resolver a questão de saber se se verificam os pressupostos do direito a indemnização invocado pelo requerente (que é, simetricamente, a questão da eventual responsabilidade civil da requerida).

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos admitidos por acordo

Embora nenhuma das partes o tenha expressamente alegado, está implícito nas alegações de ambas (requerimento inicial, incluindo o complemento de fls 25, e contestação), o reconhecimento do facto de, por contrato de comunicações electrónicas (cuja data de celebração se desconhece – mas não é relevante para o julgamento do objecto do litígio), a requerida se obrigou a prestar ao requerente, na sua residência, os serviços de telefone e televisão – facto que, portanto, considero admitido por acordo.

¹ 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

4.1.2. Factos provados

4.1.2.1. Julgo provado o facto de a requerida ter suspenso a prestação dos serviços de telefone e de televisão: entre 07/10/2013 e 08/10/2013; entre 08/01/2014 e 09/01/2014; durante um dia, algures no mês de Fevereiro; durante um dia, algures no mês de Março; e entre 07/04/2014 e 08/04/2014. O meu juízo baseia-se nas declarações prestadas pelo requerente na sessão de julgamento de 09/12/2015. Trata-se, de resto, de declarações cuja credibilidade é confirmada pela parcial coincidência com o depoimento da testemunha Rui Miguel Machado, indicada pela requerida. A própria requerida, note-se, embora sem os localizar com exactidão, reconhece, na sua contestação, ter feito vários desligamentos dos serviços.

4.1.2.2. Julgo provado o facto de o contrato de comunicações electrónicas celebrado entre o requerente e a requerida ter terminado em 19 de Abril de 2014.

Ambas as partes referem (o requerente a fls 2 e 28 e a requerida a fls. 21) que a prestação do serviço foi definitivamente interrompida em 19/04/2014, não mais tendo sido restabelecida. Por outro lado, o requerente, a fls. 28, diz mesmo que foi ele a “desmantelar os serviços” (sendo evidente que se refere aos equipamentos instalados na sua residência que haviam sido montados pela requerida), que entregou, “sem danos”, à requerida. É inequívoco, nestas circunstâncias, que ambas as partes coincidiram na vontade de pôr fim ao contrato que as ligava, ainda que por razões diversas.

4.1.2.3. Julgo provado o facto de as suspensões, pela requerida, da prestação dos serviços de comunicações (suspensões identificadas, supra, em 4.1.2.1.) terem causado aborrecimento, incomodidade e perturbações na organização do quotidiano familiar do requerente

Facto que considero provado com base nas declarações do requerente, assim como no conhecimento geral fundado na experiência da vida corrente, considerando o *quod plerumque accidit* (é natural e comum que as pessoas comuns se aborream e se



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

sintam transtornadas pela privação de um serviço essencial, como é o das comunicações electrónicas).

4.1.3. Factos não provados

Julgo não provado o facto, alegado pela requerida, de o requerente, quando ocorreram os episódios de suspensão da prestação dos serviços, estar atrasado no pagamento de facturas emitidas pela requerida.

Apesar da profusão de documentos trazidos aos autos pela requerida, alguns deles com informação pouco clara (designadamente os quadro de fls 47 e ss – cujo verdadeiro significado a própria testemunha Rui Miguel Machado, funcionário da requerida, não foi capaz de decifrar), sobra uma dúvida inultrapassável sobre a relação entre as facturas emitidas pela requerida e os pagamentos que o requerente ia fazendo. Dúvida que, nos termos do art. 342.º do CC e 414.º do CPC, se resolve em desfavor da requerida.

5.1.4. Outros factos

Para além do que consta dos pontos anteriores, não há outros factos essenciais e relevantes para o julgamento do objecto do litígio de que importe conhecer.

A fls. 25 e 26, sobretudo, o requerente alega vários factos e circunstâncias consistentes em perturbações das suas relações familiares, que considera serem causadas pela falta de serviços de comunicações. Trata-se, todavia, de alegações que se reportam a um período em que o contrato já havia terminado (em Abril de 2014). Uma vez que, todavia, considerando a globalidade dos factos alegados, o pretendido direito indemnizatório do requerente só pode fundar-se no incumprimento dos deveres contratuais da requerida, são irrelevantes quaisquer factos posteriores à cessação do contrato – pois que, após esse facto, não existiam já específicos deveres que a requerida pudesse incumprir.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

5.2. Resolução da questão de direito

5.2.1. Uma vez que o requerente e a requerida se encontravam ligados por uma relação jurídica obrigacional nascida da celebração de um contrato que entre ambos se concluiu (contrato que tem por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas), 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 arts. 798. e ss. e 562.º e ss do Código Civil, 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;

Creio que todos estes pressupostos se verificam no caso.

Antes de avançar, 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 Cordeiro², 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

² António Menezes Cordeiro, *Da Responsabilidade Civil dos Administradores*, Lex, Lisboa, 1996, pp. 468-469.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

subsistência e os prejuízos”³. 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”⁴.

No caso dos autos, o requerente provou o que era seu ónus provar. Provou: (i) a existência do contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas que o ligava à requerida, do qual deriva o seu direito (violado, no caso, nas ocorrências de suspensão) à prestação do serviço); (ii) e provou que o incumprimento da requerida (o não cumprimento exacto e permanente da obrigação de prestação do serviço) foi condição *sine qua non* (causa sem a qual) não se teriam produzido os danos que o afectaram. A requerida não ilidiu a presunção de culpa que a onera, nem provou nenhum facto que justificasse o incumprimento da obrigação de prestação contínua (durante a vigência do contrato) dos serviços de comunicações electrónicas.

4.2.2. É inequívoco, em face dos factos considerados provados, que a privação, na sua residência, dos serviços de comunicações electrónicas que a requerida se obrigara a prestar gerou danos ao requerente: aborrecimento, incomodidade e perturbações na organização do quotidiano familiar.

³ Paulo Mota Pinto, *Interesse Contratual Negativo e Interesse Contratual Positivo*, Vol. II, Coimbra Editora, 2008, p. 1111, nota 3118.

⁴ 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

Trata-se, é certo, de danos não patrimoniais (isto é, não convertíveis directamente numa quantia pecuniária equivalente). Mas trata-se, também, de danos não patrimoniais com suficiente “gravidade” para “merecerem a tutela do direito”, nos termos do art. 496.º do Código Civil. A acessibilidade de meios de comunicação a distância – capazes de, em tempo real, assegurarem a relação com os outros (aqui incluindo a dimensão dos afectos pessoais e familiares) e com o mundo, e de permitirem o acesso cómodo a conteúdos culturais e de entretenimento – constitui um bem essencial cuja privação, quando dela advenham autónomos danos, não pode deixar de ser juridicamente tutelada pelo mecanismo reparatório da responsabilidade civil. Não é seguramente por outra razão que o legislador inclui no âmbito protector da Lei dos Serviços Públicos Essenciais aqueles que têm por objecto as comunicações electrónicas [art. 1.º/2-d) da lei n.º 23/96, de 26 de Julho]. Esta “qualificação normativa” dos serviços de comunicações electrónicas exprime, precisamente, o reconhecimento, pela ordem jurídica, da sua importância social e da sua dignidade enquanto “bem jurídico” merecedor de tutela especial – “qualificação” que se projecta, naturalmente, na relevância jurídica dos danos não patrimoniais causados pela sua privação.

É conhecida a controvérsia doutrinal a respeito da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais no domínio da responsabilidade contratual⁵. No âmbito das relações reguladas pelo direito do consumidor – como sucede com aquela de que se trata nos autos –, todavia, o legislador tomou expressamente posição sobre o problema, não deixando espaço para a polémica. Com efeito, o art. 12.º/1 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de Julho), atribui ao consumidor o “*direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*”.

4.2.3. Não é simples a tarefa de quantificação da compensação por danos não patrimoniais. De acordo com o n.º 3 do art. 496.º do Código Civil, e o art. 494.º, para o qual remete, “o montante da indemnização será fixado equitativamente pelo tribunal,

⁵ Veja-se, sobre o ponto em questão, Almeida Costa, Direito das Obrigações, 12.ªEd., Almedina, 2011, pp. 603-604.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

tendo em atenção, em qualquer caso," "(...) o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso".

"A equidade não reclama certamente uma decisão que reconheça só parcialmente a razão a um sujeito. Sem prejuízo da sua flexibilidade, não se trata, portanto, como por vezes se pensa, de, sob a sua capa, distribuir (acriticamente) "o mal pelas aldeias", impondo uma repartição de sacrifícios a quem não a merece"⁶. Ainda assim, e sobretudo quando a equidade "é convocada para a solução de aspectos quantitativos", "sobra sempre uma margem de discricionariedade, um espaço de conformação, uma escolha no intervalo entre os limites mínimo e máximo, que depende afinal da norma técnica ou do critério que, de entre os possíveis, o avaliador, segundo a equidade, prefira utilizar"⁷. O recurso a "juízos de equidade" permite uma "justiça individualizadora"⁸, centrada nas particularidades do caso concreto, em que "basta a persuasividade intrínseca do critério invocado para resolver (bem) a situação singular *sub iudice*"⁹.

A subjectividade do julgador (que deve ser responsabilmente assumida, em vez de ser escondida) é, no campo da compensação por danos não patrimoniais, uma dimensão ineliminável da decisão. Como se diz no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 28/05/2013, proferido no processo n.º 1721/08.5TBAVR.C1: "*A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam*".

É sabido, por outro lado, que os danos não patrimoniais não são propriamente "indemnizáveis", no sentido em que não são susceptíveis de "restauração natural", nem reduzíveis a um equivalente pecuniário. Verdadeiramente, mais do que "remover" o dano (como sucede na indemnização em sentido próprio, quer na modalidade de restauração natural, quer na modalidade de "indemnização em dinheiro"), trata-se de atribuir ao lesado uma quantia que lhe possa proporcionar uma "satisfação" capaz de

⁶ Manuel Carneiro da Frada, A Equidade (ou a "Justiça com Coração"), in ROA, 2012, p. 131.

⁷ Carlos Ferreira de Almeida, Determinação do Preço por Terceiro, in Cadernos de Direito Privado, n.º 30, p. 7.

⁸ Menezes Cordeiro, A Decisão Segundo a Equidade, in O Direito, ano 122, 1990, p.267.

⁹ Manuel Carneiro da Frada, Ob. cit, p. 132.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

“compensar” o dano sofrido. “O objectivo essencial é proporcionar ao lesado uma compensação ou benefício de ordem material, a única possível, que lhe possibilite obter e desfrutar de alguns prazeres ou distrações da vida até mesmo de ordem espiritual que visam atenuar de alguma forma a sua dor”¹⁰.

No caso, considerando todos os factores decisórios relevantes – a “justiça individualizadora” própria da equidade, a implicar a consideração da especificidade do caso, a natureza “compensatória” da reparação dos danos não patrimoniais e o grau de culpa da requerida (não sendo possível, por falta de dados, a consideração da situação económica das partes), os concretos aborrecimentos e inconveniências causados aos requerentes –, creio equitativa uma compensação de € 7,50 euros por cada dia de privação do acesso aos serviços de comunicações electrónicas^{11 12}.

Considerando que a requerida suspendeu o serviço por cinco vezes, interpoladas, impedindo o acesso aos serviços de comunicações em oito dias, a indemnização devida ao requerente computa-se em € 60,00.

No que concerne ao grau de culpa da requerida, impõe-se um juízo de exigência elevada quanto ao “standard” pelo qual se deve avaliar a sua conduta. Trata-se de uma empresa que, por força do disposto no art. 7.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, está sujeita a “elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes”, e não apenas ao padrão mediano do “bonus pater familiae” (art. 487.º/2 do Código Civil).

¹⁰ Rui Manuel de Freitas Rangel, A Reparação dos Danos na Responsabilidade Civil, Um Olhar sobre a Jurisprudência, Almedina, 2002, p. 30.

¹¹ Segui igual critério na sentença proferida no processo n.º 2707/2014.

¹² No processo n.º 265/2014, valorizei os danos não patrimoniais resultantes da privação de energia eléctrica à razão de € 15,00/dia. Creio que, sendo ambos “essenciais”, o “grau de essencialidade” do bem electricidade é mais elevado do que o dos serviços de comunicações electrónicas. Apesar de tudo, a electricidade é, desde há longas décadas, a par da água potável, um bem indispensável à satisfação de necessidades “básicas”, ligadas à promoção e preservação da própria saúde e segurança físicas do consumidor.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a acção parcialmente procedente, condeno a requerida a pagar ao requerente a quantia de € 60,00 (sessenta euros).

Notifique-se

Porto, 04 de Junho de 2016,

O Juiz-árbitro

(Paulo Duarte)