



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Proc. n.º 787/2016 TAC Porto

Requerente: David

Requerida: S.A.

**SUMÁRIO:**

I – Estando em causa avarias em bens próprios do consumidor causadas pela não conformidade de conversores, set-top box (STB) ou power box, ou também designados simplesmente por Box, ou seja, equipamento utilizado no envio e comutação de sinal externo em formato que possa ser apresentado em uma tela, utilizado pois, na prestação de serviço público essencial, mormente serviço de comunicações electrónicas, consideram-se as mesmas sujeitas 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, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 15º e al. d) do artigo 1º da LSPE em conjugação com o disposto nas al. dd) e ff) do art. 3º da Lei n.º 5/2004, de 10/02, com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 15/2016, de 17/06.

II – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

III – À excepção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

**1. Relatório**

**1.1.** O Requerente, pretendendo a condenação da Requerida no pagamento da quantia de €222,16, a título de indemnização por responsabilidade contratual vem alegar, em sede de petição inicial, que da execução do contrato de prestação de serviço de comunicações electrónicas, mormente instalação do equipamento pela

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Requerida na sua habitação, local de consumo, este causou danos em bem próprio do Requerente.

**1.2.** Citada, a Requerida contestou, pugnado por um lado pela procedência da excepção da incompetência material do Tribunal Arbitral invocada, ou, ao invés, e por outro, pela improcedência da demanda, vindo, em suma, alegar que o litígio aqui em pleito se exclui da actividade de prestação de serviços de comunicações da Requerida, não estando portanto sujeito a arbitragem necessária, não pretendendo aderir, a este propósito, a Requerida à arbitragem voluntária, pelo que o TAC é materialmente incompetente para dirimir o presente litígio de consumo: por outro lado, e assim não se entendendo, alega que os danos causados no bem próprio do requerente não são oriundos de qualquer comportamento cuja responsabilidade se possa imputar à Requerida, sendo portanto inexistente onexo causal entre o contrato de prestação de serviços celebrado entre Requerente e Requerida e o dano que aquele apresenta.

\*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e na ausência da legal mandatária da Requerida, mandatada para o efeito, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.º 1 do artigo 34º da L.A.V., com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## 2. Objecto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **acção declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar a Requerente a título de danos patrimoniais no valor de €222.16, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

\*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

## **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

### **3. Fundamentação**

#### **3.1. Dos Factos**

##### **3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Requerida tem por escopo social a implementação, operação, exploração e oferta de redes e prestação de serviço de comunicações electrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas, distribuição de serviços de programas televisivos e radiofónicos;

2. A Requerida é uma sociedade comercial resultante da fusão, em 16/05/2014, das empresas S.A. (sociedade incorporante e que alterou a designação social) e S.A. (sociedade incorporada);

3. Em 06/09/2014, o Requerente celebrou com a Requerida um contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas, composto por televisão, telefone fixo e internet, pelo valor mensal de €40,99;

4. A Requerida, em data posterior ao contrato identificado no ponto 3., procedeu à instalação dos equipamentos necessários na habitação do Requerente, entre eles, um router e uma box;

5. O serviço foi sempre prestado pela Requerida, tendo durante o ano de 2015, sido efectuadas várias trocas do equipamento Box, o qual avariava com frequência;

6. Em 21/12/2015, uma televisão do Requerente, marca LG, modelo 37 LK430, avariou, deixando de dar qualquer imagem;

7. A Tv identificada no ponto anterior tinha acoplada a box instalada pela Requerida, através de um cabo HDMI,

8. Por carta datada de 3 de Março de 2016 a companhia de Seguros da Requerida, Companhia de Seguros, S.A. informou o Requerente que "as box da Requerida têm um supressor de picos que eliminam os picos de estática inerentes ao equipamento, pelo que, a haver descarga, esta não partiu da Box, propriedade do nosso segurado";



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

### **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

9. A empresa de assistência técnica autorizada da marca LG, na sua ficha de assistência técnica refere que “uma vez que é sabido (inclusive pela Requerida) que as Box da Requerida não tem pino de aterramento, todo e qualquer pico de corrente, acaba por descarregar da Box da Requerida para o televisor que, este sim, tem aterramento. Se o pico de corrente tivesse origem no televisor, este que tem pino de aterramento, descarregaria no aterramento esta sobretensão. Quando a origem da sobretensão é na Box da Requerida, as portas HDMI que são mais sensíveis, acabam por queimar.”

10. A reparação do televisor do Requerente foi orçamentada na quantia de €222,16

#### **3.1.2. Dos Factos não Provados**

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Box fornecida e instalada pela Requerida não estava equipada com o pino de aterramento,
2. O que originou que todo e qualquer pico de corrente permitisse que o mesmo fosse descarregado da box para o televisor, originando a sua avaria

\*

#### **3.2. Motivação**

**A fixação da matéria dada como provada** resultou da audição do Requerente, das Testemunhas do Requerente, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

O Requerente, nas suas declarações, apesar de parte interessada relatou os factos com clareza, demonstrando inteira credibilidade, afirmando que o local de consumo em crise se trata da sua casa de habitação, e que os problemas com a Televisão começaram quando mudou para o sistema das Box com gravação. De resto, afirmou que os técnicos da marca da Tv o informaram que teria sido a BOX da Requerida a “queimar” a Televisão, dizendo que mais nada sabe sobre o assunto.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

### TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A Testemunha, cônjuge do Requerente, afirmou coabitar com este no local de consumo, afirmando não ter estado presente no dia 21/12/2015 quando os técnicos da Requerida se deslocaram à sua habitação, apenas sabendo a propósito deste assunto o que o marido lhe terá relatado posteriormente, mais corroborando que só com a IRIS/Box com sistema de gravação é que surgiram os problemas no televisor, não tendo mais qualquer problema em qualquer electrodoméstico dentro da sua habitação.

Já a Testemunha, filho do Requerente, também estando integrado no agregado familiar que coabita o local de consumo, corroborando na íntegra as declarações prestadas pelo próprio Requerente e pela sua mãe, mais afirmando que à excepção da visita dos técnicos no dia 21/12/2015 esteve sempre presente nas várias, pelo menos 5, trocas da Box.

À prova mencionada acrescentam os documentos de fls. 4, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26-27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, juntos aos autos, o que devidamente conjugado com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

**Relativamente à fixação da matéria dada como não provada**, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

Na realidade, o Requerente não logrou fazer prova, conforme lhe competia, de que as várias Box instaladas na sua habitação não estavam munidas dos componente suficientes para evitar danos decorrentes de um pico de energia. Não só inexistia qualquer perícia concreta as Box em crise, como também junta parecer emitido pela Segurado da Requerida, cuja veracidade não foi abalada, em que é expressamente afirmado que a Box estaria munida de tal componente. Abalando assim a Ficha de Assistência Técnica da marca do televisor, que se baseia em suposições uma vez que não teve acesso a qualquer perícia ou até à própria Box. Não logrando assim o Requerente dissipar a dúvida sobre esta questão.

\*



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

### 3.3. Do Direito

#### 3.3.1. Da (In)Competência Material do Tribunal

Vem a Requerida invocar a exclusão do presente litígio à arbitragem necessária legalmente imposta pelo nº 1 do artigo 15º da LSPE, pois que “atenta a causa de pedir não está em causa um litígio relacionado com um serviço de comunicações electrónicas”, mas sim “uma alegada avaria num televisor, a qual terá sido provocada por técnicos da aqui Requerida”, conforme a mesma alega na sua peça processual.

Ora, importa primeiramente proceder à correcção do exposto pela Requerida. Na realidade, tal qual nos vem apresentado pelo Requerente na sua Petição Inicial, assentam estes autos na responsabilidade contratual decorrente, não de intervenção dos técnicos da Requerida, mas sim da instalação de produto não conforme que originou danos reflexos em património próprio do Requerente. Mais concretamente, alega o Requerente, a não conformidade da Box instalada, com vista à realização da prestação de serviço que havia contratado com a Requerida – Serviço de Comunicação electrónica – que veio a originar danos em bens próprios do Requerente.

Pois que, é inelutável afirmar que a causa de pedir não se prende com a assistência técnica pós venda, mas sim com o vício que a própria Box eventualmente poderia ter e os danos causados pela mesma.

Assim, há que lançar mão do que a própria Requerida alega, tendo assente a definição constante da al. ff) do art. 3º da Lei n.º 5/2004, de 10/02, na redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 15/2016, de 17/06, nos termos da qual serviço de comunicações electrónicas é ***o serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)***, e que, nos termos da al. dd) daquele mesmo artigo 3º são redes de comunicações electrónicas ***os sistemas de transmissão e, se for o caso, os equipamentos de comutação ou encaminhamento e os demais recursos,***

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

***nomeadamente elementos de rede que se encontrem activos, que permitem o envio de sinais por cabo, meios radioeléctricos, meios ópticos, ou por outros meios electromagnéticos, incluindo as redes de satélite, as redes terrestres fixas (com comutação de circuitos ou de pacotes, incluindo a internet) e móveis, os sistemas de radiodifusão sonora e televisiva e as redes de televisão por cabo, independentemente do tipo de informação transmitida”.***

O que, ostensivamente, faz incluir na noção de comunicação electrónica os conversores, set-top box (STB) ou power box, ou também designados simplesmente por Box, que mais não são que um equipamento que se conecta a um televisor e a uma fonte externa de sinal, e transforma este sinal em conteúdo no formato que possa ser apresentado em uma tela. Sendo pois um equipamento móvel que permite o envio e comutação desse sinal externo.

Torna-se pois evidente que a relação material tal qual nos é apresentada pelo Requerente é susceptível de ser enquadrada na imposição legal do n.º 1 do artigo 15º da LPSE, sendo pois de arbitragem necessária, não e podendo a Requerida obviar por expressa negação de adesão à arbitragem, pois que, está à mesma obrigada, nos termos conjugados do disposto nas al. dd) e ff) do art. 3º da Lei n.º 5/2004, de 10/2 e do disposto na al. d) do art. 1º e n.º 1 do art. 15º da LSPE.

Em suma, estando em causa avarias em bens próprios do consumidor causadas pela não conformidade de conversores, set-top box (STB) ou power box, ou também designados simplesmente por Box, ou seja, equipamento utilizado no envio e comutação de sinal externo em formato que possa ser apresentado em uma tela, utilizado pois, na prestação de serviço público essencial, mormente serviço de comunicações electrónicas, consideram-se as mesmas sujeitas 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, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 15º e al. d) do artigo 1º da LSPE em conjugação com o disposto nas al. dd) e ff) do art. 3º da



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Lei n.º 5/2004, de 10/02, com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 15/2016, de 17/06.

Pelo que, é totalmente improcedente a excepção dilatória invocada pela Requerida.

### 3.3.2.1 Do incumprimento contratual

É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade por tais danos em bens próprios do consumidor, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respectiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

À excepção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

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, devendo o Demandante provar os factos constitutivos do direito que alega

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)







Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

### TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

ter, sendo que o Demandando 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.º 1 do artigo 344.º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, "Provas", BMJ 112-269/270).

A este propósito, estipula o artigo 4º da Lei n.º 24/96 de 31 de Julho, na redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 47/2014 de 28 de Julho, que ***os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.***

Ora, perante a matéria dada como provada e não provada na presente demanda arbitral, e no que ao caso importa, podemos afirmar que o Requerente não logrou fazer prova, conforme lhe competia, de que as várias Box instaladas na sua habitação não estavam munidas dos componente suficientes para evitar danos decorrentes de um pico de energia. Não só inexistente qualquer perícia concreta as Box em crise, como também junta parecer emitido pela Seguradora da Requerida, cuja veracidade não foi abalada, em que é expressamente afirmado que a Box estaria munida de tal componente. Abalando assim a Ficha de Assistência Técnica da marca do televisor, que se baseia em suposições uma vez que não teve acesso a qualquer perícia ou até à própria Box. Não logrando assim o Requerente dissipar a dúvida sobre esta questão.

Prova, esta, que incumbe ao Autor da demanda, pois é esse mesmo que invoca a dita responsabilidade por incumprimento contratual, nos termos do n.º 1 do artigo 342º do C.C.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

### TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ora, cabe ao Requerente o ónus da prova que celebrou determinado contrato, e, primeiramente, que houve incumprimento ou cumprimento defeituoso por parte do prestador de Serviço. O que, em tom de boa verdade, não se consegue fixar nesta demanda, perante a contradição das perícias apresentadas, e sendo que nenhuma delas se reporta aos equipamentos concretamente utilizados no local de consumo aqui em crise, não pode este Tribunal julgar provado este incumprimento contratual (art. 342º n.os 1 e 2 do C. Civil).

Provado resulta, isso sim o dano e o contrato... mas nada nestes autos pode levar o Tribunal a afirmar que o dano sofrido pelo consumidor no seu bem próprio decorre de qualquer viciação do equipamento instalado pela Requerida no local de consumo, e a este propósito tem o Tribunal de corroborar o afirmado pela Requerida na sua Contestação **"Cabe aos interessados a quem a lei reconheça o direito à indemnização pelos prejuízos sofridos a laegação e a prova de tais prejuízos, enquanto factos concretos e constitutivos do alegado direito, não sendo suficiente a vaga e genérica alegação de que determinada conduta está a causar-lhes prejuízos, o que se traduz em puro e simples juízo conclusivo"** – Ac. STJ de 12/11/2009.

Assim, não tendo a Requerente feito prova, tal qual lhe incumbia do incumprimento, ou cumprimento defeituoso contratual pela Requerida, decai toda a tramitação posterior.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

#### **4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente.**

Notifique-se

Porto, 15 de Agosto de 2016.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)