

Processo de Reclamação nº 1133/2019

Juiz-Árbitro: Dr. Carlos Filipe Costa

RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

1. Atendendo à matéria de facto julgada provada, resulta que entre reclamante e reclamada foi celebrado contrato para prestação, pela segunda à primeira, de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente televisão, internet fixa, telefone fixo e telefone móvel, na habitação da demandante. Trata-se, portanto, de um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154.º do Código Civil, de modalidade inominada, nos termos do qual a reclamada obrigou-se a proporcionar à reclamante o resultado da sua atividade empresarial, mais concretamente o fornecimento permanente dos serviços de televisão, internet fixa, telefone fixo e telefone móvel, encontrando-se a reclamante adstrita à contraprestação, de execução periódica, consistente no pagamento de uma mensalidade previamente convencionada, acrescida de uma renda, também pré-fixada, pelo aluguer de cada um dos equipamentos terminais (boxes), sem prejuízo de outros valores devidos, designadamente, pela realização de consumos adicionais, não compreendidos no “pacote” contratado, ou pela subscrição de canais codificados (vulgo, canais *premium*);

2. Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios: *i) princípio da pontualidade*, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e *o ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos*, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita;
3. No caso em apreço, impendia sobre a reclamada o dever de instalação dos equipamentos afetos à prestação dos serviços de comunicações eletrónicas contratados pela reclamante. Sucede, todavia, que, conforme factualidade adquirida e julgada provada nestes autos, por ação da equipa técnica que efetuou a instalação dos serviços na habitação da reclamante, foram causados danos nas entradas HDMI daquele televisor, em concreto, uma das entradas foi deslocada para o interior do aparelho e a outra entrada ficou solta.
4. Encontra-se, assim, configurada uma situação de cumprimento defeituoso da obrigação – modalidade de incumprimento, quanto ao efeito, que corresponde, na responsabilidade contratual, ao facto ilícito – da qual dependia, aliás, o cabal cumprimento da obrigação principal da reclamada (fornecimento permanente dos serviços de televisão, internet fixa, telefone fixo e telefone móvel) e, em termos correspondentes, a possibilidade de a demandante usufruir da totalidade dos serviços contratados, com lesão do direito de propriedade da reclamante que incide sobre o seu televisor (cf. artigo 1305.º do Código Civil);

5. No plano da culpa, por força do disposto no n.º 1 do artigo 800.º do Código Civil, a demandada não pode deixar de responder pela conduta (ação ou omissão) dos seus auxiliares no cumprimento da obrigação secundária de instalação dos serviços contratados pela reclamante como se se tratasse de ato próprio, estando abrangidos por aquela solução legal 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);

6. Ora, com base no acervo instrutório carreado e produzido nesta lide, justo é convir que os técnicos da empresa a quem a reclamada contratou o serviço de instalação incorreram, em todo o procedimento adotado, inclusive na efetivação na ligação de cabo entre o televisor da reclamante, e a box 3.0 ultra HD, na omissão dos deveres de cuidado que só uma pessoa especialmente negligente, descuidada e incauta deixaria de observar, sendo, portanto, merecedora de uma censura severa e revestindo, no plano da culpa, a modalidade da negligência grosseira, correspondente a uma culpa grave.