Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO:

I – 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.

II – À exceção do que sucede no regime geral do direito civil, – n.º 1 do artigo 344º C.C. –, estando em causa litígio decorrente de relação de consumo cujo seja um dos serviços públicos essenciais, a prova do cumprimento das suas obrigações contratuais e legalmente estipuladas de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabe ao Prestador de Serviço, nos termos do n.º 1 do artigo 11º da LSPE, Lei n.º 23/96 de 26 de Julho.

1. Relatório

1.1. A Requerente pretendendo a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização no montante de €300,00, vem em suma alegar em sede de reclamação inicial que por conta do cumprimento defeituoso contratual a Reclamada, como o seja incapacidade de velocidade disponibilizada, imagem desfocada no serviço de televisão e quebras, teve várias despesas, nomeadamente a cobrança por parte da antiga operadora pela reinstalação de serviços, a par das chamadas telefónicas efetuadas para a Reclamada e afetação do seu estado de saúde tendo até que alterar a dosagem dos medicamentos antidepressivos

1.2. Citada, a Requerida, apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alega em suma a inexistência de cumprimento defeituoso dos serviços prestados, bem assim a inexistência de danos patrimoniais e não patrimoniais decorrentes de qualquer comportamento da Reclamada.

*

A audiência realizou-se na presença da Reclamante e na ausência da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, por um lado, como uma ***acção declarativa de condenação***, quanto à questão de saber se deve a Reclamante ser indemnizada ou não no quantitativo de €300,00.

*

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 26/11/2019 a Reclamante subscreveu os serviços da Reclamada de televisão, internet e voz fixa através da subscrição do tarifário com o valor mensal e €36,99;
2. O serviço contratado foi ativado a 27/11/2019 após a instalação na morada
3. A instalação referida no ponto anterior foi concluída com sucesso e o serviço ficou a funcionar com normalidade;
4. Em data não apurada, mas com efeitos a partir de 23/01/2020, confirmado a 24/12/2020, por motivo não apurado, Reclamante e Reclamada cessaram o contrato de prestação de serviço identificado no ponto 1 dos factos provados.
5. A 13/01/2020 a Reclamante, a seu pedido, recebeu uma visita técnica dos serviços da Reclamada com a denominação tipo "manutenção"

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. No serviço contratado com a Reclamada instalado na habitação da Reclamante, o serviço de internet não correspondeu minimamente aquilo que havia sido definido, no que se reporta à velocidade disponibilizada;

2. Em relação ao serviço de televisão, este teve constantes quebras durante vários segundos e imagem desfocada;

3. Foram feitas várias visitas técnicas, o que é certo é que, o problema nunca foi solucionado.

4. A Reclamante, por conta do cumprimento defeituoso do contato de prestação de serviço celebrado co a Reclamada, teve danos patrimoniais e não patrimoniais que se quantificam em €300,00

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resulta essencialmente da prova documental junta aos autos, além da audição da Requerente.

A Requerente, nas suas declarações, limitou-se a remeter para os factos versados na sua reclamação inicial, não pretendendo prestar quaisquer esclarecimentos.

À prova mencionada acrescem os documentos juntos com a Contestação, mormente "documento de confirmação de compra", junto como doc 1, 2 e 3, no qual se alicerçou a convicção do tribunal dando-se assim por provados os pontos 1 e 2 dos factos provados

Relativamente ao ponto 4 dos factos provados, o mesmo assim resulta de expresso acordo das partes, pois que ao estes factos alegados em sede de reclamação inicial não apresentou a Reclamada qualquer contestação.

Resultando o ponto 5 provado pela junção aos autos do respetivo comprovativo de intervenção técnica, doc4 da reclamação inicial.

Já sim é omisso qualquer documento que identifique a causa da cessação do vinculo contratual entre as partes, não permitindo ao Tribunal afirmar a justa causa na resolução do mesmo, bem como no que se reporta às várias deslocações técnicas referidas pela Reclamante, a mesma limita-se a juntar aos autos dois documentos comprovativos de tais deslocações, sendo que um deles (doc 7 da reclamação inicial) se reporta à deslocação para instalação do serviço não podendo por conseguinte ser afirmado como uma intervenção para reparação/ manutenção, nem tão pouco consegue o tribunal identificar se o equipamento em que foi medida a velocidade da internet disponibilizada na habitação da Reclamante (e partindo do pressuposto que o é, pois não é junto aos autos qualquer elemento que permita ao Tribunal conhecer desse facto) tem capacidade técnica para assumir aqueles 200 Mb de velocidade, ou seja, se a incapacidade de velocidade de internet reside no serviço disponibilizado pelo prestador de serviço ou se reside no próprio equipamento que procedeu à sua medição.

Quanto a estes factos, bem como aos restantes ***factos dados por não provados***, verdade é que não foram carreados aos autos quaisquer elementos probatórios que permitissem ao Tribunal moldar a convicção pela sua verificação, assim sendo, tendo de os dar por não provados, atenta a repartição do ónus probatório que impende sobre cada uma das partes, nos termos do disposto nos artigos 342º e ss do CC.

**

3.3. Do Direito

Resulta, pois, da relação material controvertida apresentada pela Reclamante que os factos em causa se cingem no âmbito do identificado quadro contratual da prestação de serviços celebrado entre esta e Requerida, mais concretamente, ao nível das suas obrigações principais geradas para a Requerida como que sejam a prestação dos seus serviços com a qualidade de facto e de direito que para a mesma Requerida resulta, quer por força contratual quer por força do regime legalmente oponível ao caso em apreço.

Tutelada, desde logo, pela Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, na sua redação atual que lhe veio a conferir a Lei n.º 10/2013, de 28/01, na sua al. a) do n.º 2 do artigo 1.º, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, a relação estabelecida entre consumidor e prestador de serviço de comunicações eletrónicas, dada a sua natureza e essencialidade para assegurar a mais básica qualidade de Dignidade da Pessoa Humana, tal e qual nos vem consagrado no nosso Diploma Fundamental (artigo 1.º da C.R.P.), reveste, no nosso

ordenamento jurídico particular acuidade, mormente, na obrigatoriedade de contratação e de continuidade do serviço.

Verdade é que, o consumidor tem direito à qualidade dos serviços que contracta. Princípio basilar na nossa lei civil, já transversal pelo brocado latino Pacta sunt servanda, e aflorado na lei de defesa do consumidor no seu art. 4º - 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, e no artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Junho - A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.

Cabendo ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei – n.º 1 do artigo 11º da referida Lei n.º 23/96.

Assim, o cumprimento das obrigações, contratualizadas entre Requerente e Requerida não se limitam, como pacificamente reconhecido na cena doutrinal e jurisprudencial, ao serviço de comunicações eletrónicas versus pagamento de preço. Perante o quadro complexo do tecido obrigacional (relações obrigacionais complexas, pois claro, dinâmicas), tem a Requerida de zelar pelo cumprimento das obrigações secundárias/ paralelas (independentemente da terminologia que se pretenda aqui aplicar), como o sejam a obrigação de contratar com transparência, zelo e prestando as informações necessárias ao consumidor.

Não cabendo ao consumidor, de acordo com o ónus de prova específico para as relações de consumo que detenham como objeto os serviços públicos essenciais, conforme já referido, fazer prova do incumprimento contratual por parte do prestador de serviço, mas ao invés, cabe ao prestador de serviço fazer prova de que cumpriu com todas as suas obrigações contratuais.

Ora, in casu, e conforme resulta dos factos dados por provados e respetiva fundamentação, da prova documental junta aos autos pela própria Reclamante, somente se poderá concluir pela correta instalação do serviço na sua habitação e a existência de uma visita técnica de manutenção, em data posterior à comunicação pela Consumidora da pretensão de cessação do vínculo contratual (24/12/2019 e a intervenção deu-se a 13/01/2020), o que implicará, necessariamente, que se cumprimento defeituoso houve, e relevante para cessação do vínculo contratual, o mesmo ocorreria em data anterior a 24/12/2019… não tendo sido junto qualquer elemento probatório que permitisse ao Tribunal conhecer do mesmo.

É pois inelutável afirmar que resultando provado que a instalação do serviço decorreu sem qualquer incidente, pois que o mesmo resulta de prova documental junta aos autos pela Reclamada, e que não existe junto aos autos qualquer elemento probatório que permita ao tribunal conhecer de qualquer vicissitude ocorrida na vigência contratual, pelo menos até comunicação de cessação do contrato pela Reclamante, então tem o tribunal de afirmar que logrou o prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei – n.º 1 do artigo 11º da referida Lei n.º 23/96.

Decaindo, por conseguinte, e sem mais consideração, na íntegra a pretensão da Reclamante.

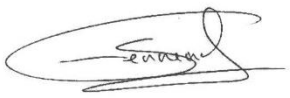
4. Do Dispositivo

Pelo exposto, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Reclamada do pedido.

Notifique-se

Guimarães, 28/12/2020

A Juiz Arbitro



(Sara Lopes Ferreira)