TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 2784/2020/CT/LG

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1- O facto de os equipamentos televisivos apresentarem a entrada para o cabo queimada apresentando um dos televisores riscas vermelhas no ecrã, faz presumir, com relativa segurança (presunção judicial – artigo 351º, CC), tanto mais que não feita qualquer prova em contrário, que a origem ou causa dos danos que haviam ocorrido estava na reforçando a convicção e presunção de que só poderia estar na e/ou nas ligações desta aos televisores, a origem das avarias destes.

2- A ligação de cabo entre os televisores da marca pertencentes ao reclamante e a operada pela equipa técnica responsável pelo serviço contratado pelo reclamante à reclamada foi ***causa necessária e adequada (porque não foi, de todo, indiferente, na ordem natural das coisas), à produção dos danos patrimoniais alegados e provados pelo reclamante****.*

3- Com a reparação dos danos infligidos nas entradas de um dos televisores, revela-se possível reconstituir a situação patrimonial que existiria, na data mais recente que pode ser atendida pelo tribunal, caso não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação, sendo que relativamente ao equipamento tal já não se afigura possível (artigos 562.º e 566.º, n.º 2 do Código Civil).

I- Relatório

1.1 O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo a "reposição integral dos seus equipamentos avariados, ou seja, dois televisões e do televisor de marca

Mais acrescenta pretender ser ressarcido na totalidade das custas, despesas e danos (tempo, gastos, inconvenientes e equipamentos) causados pela situação decorrente;

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou, no prazo regulamentar, Contestação alegando, em suma, que foram feitas várias deslocações à habitação do reclamante com especialistas técnicos da reclamada que procederam a intervenção técnica presencial no sentido de comprovar se, de facto, os danos nas televisões do reclamante haviam sido provocados pelos equipamentos da reclamada.

Mais alegou que o auditor da reclamada não constatou que as anomalias nos televisores se reportassem a qualquer facto da responsabilidade da Requerida Nos mas que ainda assim o problema foi remetido para a Seguradora que declinou responsabilidade.

Considera assim que não se poderá imputar responsabilidade à reclamada e por isso o reclamante não deve ser indemnizado nos danos reclamados e deve improceder totalmente o pedido formulado.

*

Notificadas as partes, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 5 do artigo 6º-B da Lei n.º 1-A/202, de 19 de março, na redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 4-B/2021, de 01 de fevereiro, as mesmas, expressamente e por escrito, aceitaram a realização da presente audiência via ZOOM.

A audiência realizou-se, assim, por via eletrónica, com a presença do reclamante e ausente a reclamada que devidamente notificada apresentou contestação mas não compareceu na audiência arbitral.

Perante a ausência da reclamada não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), tendo a mesma, obviamente, se frustrado.

Declarada aberta a audiência começou por ouvir-se o reclamante que, no uso da palavra, requereu a junção aos autos, no prazo de 5 dias, de relatório técnico dos equipamentos que indicou se encontrarem danificados.

Por se considerar que tal documento se mostrava essencial para a descoberta da verdade e para a boa decisão da causa, foi deferida a sua junção e exercido o direito ao contraditório pela reclamada que, em prazo, se pronunciou.

II- Objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao reclamante o direito que se arroga titular, e que a reclamada não reconhece, nomeadamente o direito à reparação ou substituição do televisor da marca e do televisor de marca

III- Saneador

O processo é também o próprio e as partes legítimas e capazes.
Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.
Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos essenciais para a decisão da causa:

a) Entre o reclamante e a reclamada havia sido outorgado em 27 de outubro de 2012 um contrato tendo como objeto a prestação de serviços de televisão, internet e

voz fixa – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e no artigo 3º da contestação apresentada pela reclamada;

b) Estando em vigor esse contrato, a 16/05/2020 o reclamante teve uma avaria de internet fixa e de televisão - facto que se julga provado com base na reclamação, no depoimento do reclamante e no artigo 7º da contestação apresentada pela reclamada;

c) O reclamante ligou para o apoio ao cliente e detetou que durante a realização dos testes pedidos as suas duas televisões que se encontravam ligadas às boxes estavam avariadas - facto que se julga provado com base na reclamação, no depoimento do reclamante e no artigo 7º da contestação apresentada pela reclamada;

d) A 27/05/2020 o reclamante tinha problemas na internet fixa e ligou para o solicitando a presença de um técnico na sua residência - facto que se julga provado com base na reclamação, no depoimento do reclamante e no artigo 6º da contestação apresentada pela reclamada;

e) A dia 28/05/2020 um técnico da reclamada deslocou-se à habitação do reclamante para realização de intervenção técnica presencial aos serviços de equipamentos do reclamante - facto que se julga provado com base na reclamação, no depoimento do reclamante e no artigo 10º da contestação apresentada pela reclamada;

f) A 02/06/2020 o reclamante recebeu visita em sua casa de um técnico e de um auditor habilitado, tendo os mesmos procedido a várias diligências para resolver os problemas reportados pelo reclamante - facto que se julga provado com base na reclamação, no depoimento do reclamante e no artigo 18º da contestação apresentada pela reclamada;

g) A dia 13/06/2020 o reclamante voltou a contactar com a linha de apoio para comunicar outra avaria numa das televisões já anteriormente auditada, porquanto a na qual tinha avariado a entrada e estava a funcionar com ficha também esta ficha tinha avariado - facto que se julga provado com base na reclamação e no depoimento do reclamante em audiência arbitral;

h) Foi agendada visita do técnico para dia 19/06/2020 - facto que se julga provado com base na reclamação e no depoimento do reclamante em audiência arbitral;

i) A dia 19/06/2020 voltou à habitação do reclamante um técnico indicado pela reclamada, tendo este sugerido ao reclamante que tirasse fotografias aos equipamentos avariados, às televisões e às fichas, sugestão a que o reclamante anuiu - facto que se julga provado com base na reclamação e no depoimento do reclamante em audiência arbitral;

j) A 28/10/2020 o reclamante contactou a seguradora que atribuiu ao sinistro o n.º de processo : - facto que se julga provado com base na reclamação, no depoimento do reclamante e no artigo 22º da contestação apresentada pela reclamada;

k) A pedido do reclamante, a empresa com sede em orçamentou a reparação - facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e do documento junto por este aos autos;

l) A empresa indicada em K) apresentou relatório técnico do televisor indicando que da análise ao material referido, foi detetada uma avaria na (entradas queimadas) e este tipo de avaria é causada por equipamento ligado há mesma(tv) , sendo que tendo em conta estar obsoleto o material para a mesma não é possível a reparação - facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e do documento junto por este aos autos;

m) O televisor foi comprado pelo reclamante, em estado de novo há cerca de 7 anos tendo este pago pelo bem o valor de €700,00;

n) O televisor foi comprado pelo reclamante, em estado de novo há cerca de 5 anos tendo este pago pelo bem o valor de €300,00;

o) À data do 16/05/2020 os televisores estavam em perfeitas condições de funcionamento atento as suas características e idade dos mesmos.

p) Na instalação do serviço de televisão operada pela equipa técnica da reclamada, nomeadamente a ligação de cabo entre os televisores do reclamante e a *(equipamento pertencente à reclamada)* foram causados danos nas entradas dos televisores indicados em m) e n) – facto que se julga provado com

base na reclamação, nas declarações do reclamante em audiência de julgamento arbitral e do relatório técnico por este junto;

4.1.2. Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que:

a) A reclamada ou a Companhia de para quem a reclamada transferiu a cobertura dos riscos relacionados com responsabilidade civil geral procederam a análise técnica especializada aos danos nos equipamentos da reclamada e aos televisores do reclamante- facto que se julga não provado com base na reclamação, no depoimento do reclamante e no artigo 22º e 28º da contestação apresentada pela reclamada e documento n.º 2 junto com a contestação;

b) Que a situação descrita pelo reclamante lhe tenha provocado outros custos e despesas (tempo, gastos inconvenientes) pela além dos danos nos televisores;

c) Toda a demais factualidade alegada.

4.1.3 <u>Motivação</u>

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo por reclamante e reclamada e às declarações do declamante, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto, cumpre asseverar, em primeiro lugar, que o Tribunal tomou em consideração a regra constante do n.º 3 do artigo 35.º da LAV nos termos da qual a não comparência de uma das partes (no caso, a reclamada) à audiência de julgamento

arbitral determina o prosseguimento do processo, devendo ser proferida sentença com base na prova que tenha sida apresentada ao Tribunal.

Posto isto, o juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr.artºs.596º, nº.1 e 607º, nºs. 2 a 4, do Cód de Proc. Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº.607, nº.5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6). Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº.371, do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerça a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos, conjugados com as declarações prestadas pelo reclamante que considerou convincentes e indiciadoras de que os factos relatados eram verdadeiros.

Ponderou o Tribunal a ausência de quaisquer meios de prova apresentados pela reclamada em que esta pudesse de algum modo ancorar a sua tese de não verificação dos danos e/ou abalar prova dos mesmos feita por declarações do reclamante e documento (orçamento) e, sobretudo, que contrariasse ou pusesse em dúvida que entre estes e a execução do contrato que mantinha com o reclamante houvesse qualquer nexo de causa e efeito.

Certo que em sede – como será o caso – de responsabilidade extracontratual ou aquiliana, o ónus da prova cabe ao lesado.

Não provou a reclamada – e era seu o ónus - quais terão sido as conclusões da Seguradora quanto aos danos e a imputação destes a anomalia de funcionamento dos

equipamentos da reclamada porquanto apenas resulta do documento n.º 2 junto com a contestação que " de acordo com os elementos que constituem o processo, não é possível desencadear a responsabilidade da reclamada, sem que contudo se diga quais foram esses elementos, se foi realizada peritagem aos equipamento da reclamada ou se foi feita deslocação á habitação do reclamante para verificar o estado dos seus televisores.

Quanto aos danos, o Tribunal alicerçou a sua convicção nas declarações prestadas pelo reclamante em conjugação com o orçamento e relatório apresentado para a sua reparação e substituição.

Não obstante as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, cremos, ainda assim, que a reclamante se apresentou em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara, pormenorizada e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento, sendo, por isso, possível extrair, com toda a segurança, a partir delas, a factualidade adquirida e julgada provada nos presentes autos acima identificada.

Mais concretizadamente, nas suas declarações de parte, o reclamante descreveu ao Tribunal o imóvel onde foi realizada a instalação dos serviços contratados e o procedimento adotado pela equipa técnica para o efeito, descreveu as entradas dos televisores que se encontravam danificadas, que o reclamante assinalou em sede de audiência de julgamento arbitral e bem assim, declarando que logo que se apercebeu dos danos fez vários contactos para a reclamada.

Mais explicou com pormenor como se encontravam danificadas as entradas e explicou todo o procedimento de ligação aos equipamentos da reclamada dizendo e mostrando-se conhecedor dos factos tanto mais que disse já ter sido técnico da reclamada e por isso ter conhecimento direto dos métodos a adoptar.

Quanto à imputação dos danos à conduta da reclamada, ponderou o Tribunal que o facto de os equipamentos televisivos apresentarem a entrada para o cabo queimada apresentando um dos televisores riscas vermelhas no ecrã, o que faz

presumir, com relativa segurança (presunção judicial – artigo 351º, CC), que a origem ou causa dos danos que haviam ocorrido estava na ·eforçando a convicção e presunção de que só poderia estar na /ou nas ligações desta aos televisores, a origem das avarias destes.

Da fundamentação de Direito

É princípio geral da responsabilidade civil que quem, em princípio, culposamente, lesar o direito ou interesse tutelado de outrem responde pelos danos que causar a sua ação ou omissão (cfr artigo 483º do Código Civil).

Assim é que, contratados os serviços de fornecimento de serviços eletrónicos e de televisão, a sua não prestação nos termos do contrato, a ignorância culposa deste e as interrupções sem qualquer justificação ou motivo imputável ao consumidor ou a causas justificadas ou de força maior, são atos ou omissões da demandada reveladores do incumprimento contratual.

Ora é da essência da figura da responsabilidade civil e ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco, a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – cfr citado artigo 483º, CC.

Por outro lado ainda, se nos situarmos no âmbito da responsabilidade contratual, o devedor, em princípio, só responde pelos danos resultantes daquele incumprimento se o mesmo lhe for imputável a título de dolo ou culpa (n.º 1 do art. 798.º do CC),presumindo-se esta última (art. 799.º, n.º 1).

Todavia, não se trata no caso de responsabilidade contratual mas extracontratual ou aquiliana (artigos 483º e ss., do Código Civil).

Ora entende o Tribunal que ficou comprovado que o reclamante sofreu danos (estragos em 2 televisores) por causa da entrada indevida de corrente elétrica pelo cabo de ligação

Quanto aos **danos**, o reclamante alegou terem-lhe sido infligidos danos em duas entradas

Ora, como é sabido, impera entre nós o chamado *princípio indemnizatório*, de acordo com o qual a obrigação de indemnizar visa reconstituir a situação patrimonial

que existiria, na data mais recente que pode ser atendida pelo tribunal, caso não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (artigos 562.º e 566.º, n.º 2 do Código Civil) – *teoria da diferença* –, colocando o lesado na posição em que estaria não fosse o resultado danoso, sem, com isso, proporcionar àquele um enriquecimento injustificado.

Por outro lado, na decorrência do que já se deixou consignado *retro*, nos termos do artigo 566.º, n.º 1 do Código Civil, **a reconstituição ou restauração natural é prioritária face à reintegração por equivalente**, a qual "não supõe necessariamente que as coisas são repostas com exatidão na situação anterior: **é suficiente que se dê a reposição de um estado que tenha para o credor valor igual e natureza igual aos que existam antes do acontecimento que causou o dano"[1], ficando, dessa forma, satisfeito o interesse do lesado.**

Donde, apenas não haverá lugar à reposição específica quando a mesma **não seja possível** ou **não repare integralmente os danos** ou, ainda, **quando se revele excessivamente onerosa para o devedor lesante**, hipóteses em que terá, então, de operar-se a restituição por equivalente e proceder-se-á ao ressarcimento do chamado "**dano de cálculo**", isto é, a expressão monetária do dano real (e já não o dano natural propriamente dito), constituindo a solução mais razoável para o apuramento do *quantum* indemnizatório aquela segundo a qual o lesante deve indemnizar o lesado pelo valor do dano que causa no seu património (do ponto de vista concreto), pelo que o lesado deve ser colocado numa situação em que obtenha uma coisa com um valor de uso idêntico à danificada.

Retomando a situação *sub judicio*, conforme decisão em matéria de facto sob alínea k) do ponto 4.1.1. *supra*, julgaram-se provados os danos alegados pelo reclamante e infligidos nos televisores Por outro lado, inexiste qualquer elemento nos autos (nem decorre das regras da experiência comum) que aponte no sentido de a reparação das entradas dos televisores se revelar impossível ou excessivamente onerosa para a reclamada (devedora lesante), pelo que se impõe

[1] ADRIANO VAZ SERRA, in *Boletim do Ministério da Justiça*, n.º 84, p. 132.

observar o primórdio do princípio da reconstituição *in natura* (artigo 566.º, n.º 1 do Código Civil).

Resta aquilatar, por último, se os danos alegados superam o derradeiro crivo do nexo de causalidade para aferir da eventual responsabilização da reclamada.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada[2], sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Retomando, de novo, a situação em apreço, em coerência com a factualidade julgada provada do ponto 4.1.1. *supra*, com a respetiva motivação sob ponto 4.1.3. desta sentença (para onde se remete e cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido, por economia de texto), conclui este Tribunal que a ligação de cabo entre os televisores da marca do reclamante, e a operada pela equipa técnica responsável pelo serviço contratado pelo reclamante à reclamada foi **causa necessária e adequada (porque não foi, de todo, indiferente, na ordem natural das coisas), à produção dos danos patrimoniais alegados e provados pelo demandante**, sendo que, com a reparação dos danos infligidos nas entradas de um dos televisores, se revela possível reconstituir a situação patrimonial que existiria, na data mais recente que pode ser atendida pelo tribunal, caso não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação, sendo que relativamente à tal já não se afigura possível (artigos 562.º e 566.º, n.º 2 do Código Civil).

Não ignorando o Tribunal que a reclamada é uma pessoa jurídica e, em particular, uma sociedade comercial sujeita ao princípio da especialidade (artigo 6.º do CSC), cujo objeto social não compreende a reparação de eletrodomésticos, deve a reclamada, em cumprimento desta sentença, suportar o custo da reparação dos danos

---

[2] *Vide*, por todos, João de Matos Antunes Varela, *Das Obrigações em Geral*, Volume I, 8.ª edição revista e atualizada, Coimbra, Coimbra Editora, 1994, pp. 921-922 e 930.

infligidos nas entradas do televisor no valor de €423,00, e ao pagamento de €150,00 pelos danos provocados no televiso

Já quanto aos demais pedidos formulados nenhuma prova foi feita pelo reclamante ou junto qualquer documento que atestasse os alegados transtornos e gastos tidos com a presente situação.

IV Decisão

Pelo exposto, decide este Tribunal:

a) Julgar procedente o pedido indemnizatório formulado pelo reclamante no que respeita à indemnização pelos danos sofridos nos dois televisores;

b) Condenar a reclamada a pagar ao reclamante a importância de €573,00 (quinhentos e setenta e três euros), a título de indemnização pelos sobreditos prejuízos e

c) Absolver da instância a reclamada, por impossibilidade superveniente da lide por falta de objeto, relativamente aos pedidos formulados pelo reclamante no que respeita a tempo, gastos e inconvenientes tidos com os factos descritos na reclamação.

O valor do processo fixa-se em €573,00 (quinhentos e setenta e três euros), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos a para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 26 de abril de 2021

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)