Processo: 2274/2022
Demandante:
Demandada:

Resumo: 1. De acordo com o Cód Civil, o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (nº 1 do artº 762º) e, quando falta culposamente ao cumprimento da obrigação, torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (artº 798º);
2. Por outro lado, a obrigação de indemnizar depende da verificação em concreto dos respetivos pressupostos, a saber: o facto, a ilicitude, a imputação do facto ao lesante, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano (artº 483º do CC), sendo certo, ainda, que
3. aquele que invocar um direito tem o ónus de fazer alegação e prova dos factos constitutivos do direito alegado (nº 1 do artº 342º).

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante formalizou no dia 5 de setembro de 2022, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual peticiona indemnização por danos morais e patrimoniais no montante de €2.000

Alega, no essencial

- Sempre foi cliente relativamente ao serviço móvel
- Em julho de 2022, assinou um novo contrato que englobava um pacote TV, NET, fixo e telemóvel
- Devido a problemas aquando da instalação do serviço, solicitou a rescisão do contrato, de forma parcial) - o que foi concretizado a 23.08.2022 -, e manteve por carregamentos o serviço de telemóvel
- No dia 23 de agosto de 2022, carregou o telemóvel no montante de €11,99, o que lhe permitiria efetuar chamadas para a rede móvel nacional – para as redes internacionais fez outros carregamentos
- No dia 2.09.2022, pelas 18,30h e ao tentar um contacto telefónico, constatou que o serviço estava inativo, e ficou surpreendido
- de imediato, contactou a linha de apoio – esteve, sensivelmente, 45 minutos em linha
- De acordo com o operador, após verificação do seu processo, foi informado que procederam ao desligamento por sua indicação (o que não corresponde à verdade), e que não seria possível o restabelecimento naquele momento uma vez que os operadores de serviços técnicos não estavam disponíveis
- O operador da linha garantiu que no dia 4.09.2022 os serviços seriam restabelecidos o que aconteceu, apenas, a 05.09.2022, pelas 9.00h
- Nunca teve a pretensão de deixar de ser cliente no serviço de telemóvel,

- a atitude da empresa causou-lhe graves constrangimentos a nível emocional – tem 82 anos e esteve vários dias incontactável, o que lhe causou grande ansiedade e tirou noites de sono

Juntou ao processo e, com a reclamação, cópia da comunicação da Provedoria relativamente ao procº do Triave, e comprovativo do pagamento de €11,99 (carregamento), em 23.08.2022

1.2. A Demandada , apresentou a sua contestação,

- refere (e já informou o Requerente) que a indisponibilidade dos serviços que ocorreu a 2 de setembro de 2022 não esteve relacionada com a desativação indevida do número móvel, nem do serviço em causa, mas sim com uma indisponibilidade pontual do serviço alheia à Requerida
- em 1998, o Requerente subscreveu junto da Requerida, um tarifário móvel pré-pago, associado ao número móvel
- em 17 de abril de 2018, o Requente aderiu ao tarifário pré-pago , associado ao aludido número móvel
- em 25.07.2022, foi celebrado um contrato de comunicações eletrónicas (serviços de televisão, internet e voz fixa que incluiu o número móvel agora associado ao tarifário
- a 23.08.2022, a pedido do Requerente, a Requerida procedeu ao desligamento do serviço fixo, tendo o número móvel , sido mantido ativo, associado ao tarifário pré-pago que estava ativo desde 2018 –
- Tratando-se de serviço móvel pré-pago, não foi gerado contrato em sistema, mas
- enviada uma *sms* de confirmação ao Requerente no próprio dia 23 de agosto de 2022 – conforme *print* que junta
- A 2 de setembro, o Requerente fez participação junto da Requerida por não conseguir efetuar/receber chamadas no número de voz móvel – mas, a verdade é que tal serviço esteve sempre ativo
- O Requerente confirma que ficou com acesso ao serviço, novamente, a 5 de setembro e certo é que não foi feita nenhuma ação por parte da Requerida
- Pelo que, a indisponibilidade de serviços que ocorreu a 2 de setembro de 2022 não esteve relacionada com desativação indevida do número móvel nem do serviço em causa, mas com indisponibilidade pontual do serviço, alheia à requerida
- a 20 de setembro de 2022, o Requerente fez *port-out* do número - portou serviço para outra operadora, pelo que, na presente data não tem qualquer serviço contratado com a
- não há dúvidas quanto à conformidade da atuação da Requerida ao ter procedido ao desligamento dos serviços no dia 23 de agosto de 2022, conforme o pedido do requerente e a ter mantido ativo o serviço voz móvel associado ao tarifário pré-pago
- não se concebe o valor associado à ação e ao pedido indemnizatório
- não se refere a que título o valor de €2.000 é peticionado, nem qual a fórmula de calculo que sustenta, o que o inviabiliza

- a Requerida agiu conforme o contrato celebrado, o que por si só torna improcedente o pedido
- desconhece e não tem de conhecer os danos sofridos, não se apresenta fundamento ou prova
- a verificarem-se danos os mesmos só podiam ser classificados como morais e não são indemnizáveis
- não se demonstra que os alegados danos se tenham ficado a dever a atuação da Requerida
- e, ainda que o dano fosse indemnizável, o pedido viola o princípio da proporcionalidade

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados com consumidores residentes em Portugal.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 5º).

Assim, este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato com profissional (pessoa coletiva), na área de residência do Demandante, no Município de

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (nº 1 do artº 306º).

Para definição do valor do processo, é relevante a utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado, o que corresponde, no caso em apreço, ao montante da indemnização peticionada (cfr. nº1 do artº 297º).
O valor do processo é, pois, de €2000,00 (dois mil euros), que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento do TRIAVE).

De acordo com o nº 1 do artº 15º da Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE), os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos 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.

Pelo que, este processo está submetido à arbitragem necessária (nº 1 do artº 10º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da LAV).

As partes têm personalidade jurídica, são capazes e legitimas.
Não foram alegadas exceções.

Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Verificação dos pressupostos da responsabilidade contratual e respetiva obrigação de indemnizar da Demandada perante o Demandante, em função da prova assente.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. O Demandante aderiu ao tarifário da Demandada o que lhe permitiu o acesso ao serviço móvel através do número mediante carregamentos;
II. O serviço esteve ativo, através deste tarifário, desde 23.08.2022 até 20 de setembro de 2022;
III. No dia 23.08.2022 o Demandante efetuou um carregamento de €11,99;
IV. No dia 2 de setembro de 2022, o Demandante participou à Demandada a impossibilidade de acesso ao serviço telefónico móvel através do número ;
V. O Demandante tinha, à data, um contrato de prestação de serviço fixo de telefone ativo com outra operadora.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, foram identificados os seguintes factos <u>não provados</u>:

I. Não se provou a indisponibilidade do serviço de telefone móvel, através do número entre 2 e 5 de setembro de 2022 e, a ter ocorrido, não ficou provada a respetiva causa;
II. Não se provou o montante dos danos patrimoniais sofridos pelo Demandante.

E – Da fundamentação de facto

A matéria considerada como provada, conforme pontos I e II foi alegada por ambas as partes pelo que, se considera assente.

O valor do carregamento do telemóvel efetuado pelo Demandante está suportado no documento que juntou ao processo (cf. III).

É certo que o Demandante, em julgamento, relatou que ficou sem serviço móvel e que ligou para a linha de apoio da Demandada.
Mas, não logrou demonstrar, por qualquer facto ou meio de prova, que efetivamente ficou sem serviço, nem por quanto tempo.
Também, não se provou eventual causa que justificasse a dita interrupção do serviço.

Relatou, ainda, os constrangimentos que sofreu pelo facto de ter ficado sem serviço móvel, tendo em conta que vive sozinho.
No entanto, confirmou a possibilidade de efetuar chamadas telefónicas através do serviço fixo que tem ativo na sua morada.
E, note-se, que o acesso aos seus contactos, registados no telemóvel, não fica vedado pela indisponibilidade do serviço.

O Demandante peticionou danos patrimoniais e morais de €2000, mas não alegou fatos que pudessem justificar o valor.

O tribunal ouviu o Demandante e atendeu às suas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).
Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da ausência da Demandada no julgamento

Dispõe o nº 3 do artº 35º da Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), que se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.

2. Da responsabilidade contratual

De acordo com o Cód Civil, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (nº 1 do artº 762º) e, quando falta culposamente ao cumprimento da obrigação, torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (artº 798º).

Nestes termos, a obrigação de indemnizar, aqui peticionada, resultaria do incumprimento do contrato de prestação de serviço telefone móvel celebrado entre as partes, imputável à Demandada.

Estamos no âmbito da responsabilidade civil, proveniente da falta de cumprimento de obrigações emergentes dos contratos que, no entanto, depende da verificação, em concreto, de determinados pressupostos legais.

A saber: o facto voluntário do agente, capaz de violar os direitos de outrem, o dano, e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

Ora, no caso em apreço, não se demonstrou a interrupção do serviço telefónico móvel, pelo período alegado pelo Demandante nem, tão pouco, a causa da alegada interrupção.
Admitindo-se a hipótese de o Demandante ter interpelado a Demandada no dia 2 de setembro por ter ficado sem serviço móvel, não se provou se e por quanto tempo esteve o serviço inativo nem tão pouco qual a seria a causa e se esta foi imputável à Demandada.

Assim sendo, não se provou nem o facto ilícito e voluntário da Demandada (o incumprimento da obrigação), nem o nexo de causalidade entre o facto e o dano sofrido pelo Demandante.

Ainda, não obstante, alegados os constrangimentos, em julgamento ficou a saber-se que o Demandante tinha serviço de telefone fixo instalado na sua morada o que lhe permitiria contactar com os seus familiares em caso de necessidade.

Por outro lado, nos termos do nº 1 do artº 342º do CC, se dispõe que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

Como refere A. Varela, *Obrigações "o ónus consiste na necessidade de observância de determinado comportamento, não para satisfação do interesse de outrem, mas como pressuposto da obtenção de uma vantagem para o próprio, a qual pode inclusivamente cifrar-se em evitar a perda de um benefício antes adquirido"*; e

"traduz-se, para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como líquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte" (Manuel de Andrade, Noções Elementares de Processo Civil, 1956, pág. 184).

"é ao autor do pedido que cabe a alegação e prova dos elementos constitutivos da responsabilidade civil (artºs 342º, 499º e 503º)" – in Cód Civil Anotado, Dr. Abilio Neto 14º. ed.

O que determina, para o Demandante, o ónus da alegação e prova do facto(s) (no caso da interrupção do serviço), incumprido e imputável (da responsabilidade) no caso à Demandada.

Para o efeito não é bastante a alegação (imprecisa e vaga) de ter ficado sem serviço durante uns dias e de tal lhe ter causado constrangimentos.

A ação não pode, pois, proceder.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, totalmente improcedente e se decide absolver a Demandada do pedido contra ela formulado pelo Demandante

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 10 de novembro de 2022

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)