**Proc. n.º 975/2022/RM**

**Reclamante:**

**Reclamada:**

***Sumário***

***1º.*** *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;*

***2º.*** *O incumprimento de obrigações contratuais como as decorrentes de um contrato de prestação de serviços de telecomunicações pode dar origem a danos não patrimoniais merecedores da tutela do direito através da atribuição de uma indemnização.*

## I- Relatório

**1.1** – A Reclamante apresentou reclamação arbitral contra a reclamada com a qual pretende que seja instalado/ reposto o serviço de fornecimento de comunicações eletrónicas; ressarcimento do valor de €270,00 (duzentos e setenta euros) relativo às mensalidades de fevereiro, março e abril e ainda indemnização no valor de €2.500,00 (dois mil e quinhentos euros) a título de danos patrimoniais pelo transtorno causado a nível pessoal, nomeadamente, deslocações à loja da o cancelamento do serviço e a falta a compromissos profissionais, tais como reuniões, uma vez que à data dos factos se encontrava em teletrabalho, por falta de serviço de telecomunicações e ainda pelo transtorno causado no seio familiar, especialmente ao filho, menor, portador de Perturbação do Espectro do Autismo.

**1.2** Para tanto, alega, em suma, que no dia 05/02/2022 procedeu ao pedido de alteração de morada do serviço de telecomunicações junto da I , tendo aceitado as condições propostas pela operadora. Foi agendada a instalação do serviço para o dia

09/02/2022, porém, por motivos que lhe são alheios os técnicos não concluíram a instalação do serviço, nem naquele dia, nem nos dois meses seguintes (período durante o qual, por diversas vezes, contactaram a operadora e apresentaram reclamação escrita presencialmente no balcão de atendimento da no espaço comercial

O serviço somente foi disponibilizado em 19/04/2022. Durante aquele período foram emitidas faturas por um serviço que embora contratado não foi disponibilizado.

**1.3** A causa de pedir e o pedido não foram objeto de alteração pelo que o seu conteúdo se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

**1.4** A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou **Contestação** escrita da qual resultou:

*"1 – A Reclamante formula no presente processo, os seguintes 3 pedidos:*

*Assim, quanto ao 1o e 2o pedidos, sempre se dira que,*

*2 – A Reclamante é titular do serviçc o qual se encontrava instalado desde 01/10/2021 na*

*apresentando em curso um período de fidelização à MEO por 24 meses, desde aquela data, em face das condições promocionais e vantajosas a que aderiu a 29.09.2021, mediante contrato de adesão – cfr. Doc.1.*

*3 - A morada é elemento essencial do contrato, pelo que, a alteração do local da prestação do serviço consubstancia uma alteração contratual que tem que ser aceite por ambas as partes, não existindo qualquer obrigatoriedade de a prestar serviço em morada diferente da que consta no contrato.*

*4 – Contudo, em 05/02/2022, por sua iniciativa junto dos serviços da Reclamada, a Reclamante solicitou a instalação/mudança dos serviços para uma nova morada, tendo sido nessa data apresentada nova proposta contratual à Reclamante para que fosse possível a instalação do serviço na sua nova morada, mantendo a mesma tecnologia (Fibra), desde que tecnicamente tal fosse possível proceder-se à sua instalação, condições que foram aceites pela Cliente – cfr. Doc.2.*

*4 – Sucede que, o serviço na nova morada, foi instalado apenas em 19/04/2022, não tendo a conseguido instalar antes devido a questões técnicas.*

*5 – De acordo com as condições gerais do contrato, a Reclamada tem 30 dias uteis, para proceder à instalação dos serviços, salvo em situações alheias à e que impossibilitem o cumprimento desse prazo – cfr. Doc.2 – clausula 3.1. a) e 3.2.*

*6 – Tais situações, no caso em apreço, basearam-se essencialmente, no facto de ser necessário entrar na habitação de um 3o, vizinho da Reclamante, para ligação a um poste que se encontrava no interior da propriedade do mesmo.*

*7 – O referido vizinho da Reclamante estava ausente, impossibilitando a instalação do serviço na data inicialmente agendada, sendo que a única solução, dadas as caraterísticas das infraestruturas do imóvel da Reclamante, foi avançar para instalação de um novo poste, que fosse acessível e servisse a referida ligação dos serviços à habitação da mesma.*

*8 – Ora, devido aos trabalhos que tiveram que ser desenvolvidos, com as devidas autorizações, só em 14/04/2022 é que foi possível instalar o novo poste e após isso agendar instalação com a Reclamante, que ficou concluída em 19/04/2022.*

*9 – Pelo que, deverá considerar-se satisfeito o 1o pedido da Reclamante. Quanto ao pedido de indemnização pelo atraso na instalação do serviço, no montante de € 270,00 (mensalidades de Fevereiro/22, Março/22 e Abril/22), se dirá que:*

*10 - Para além de não ser devido, atendendo a qua a causa do atraso não foi imputável à Reclamada, também se mostra completamente desproporcionado e infundado.*

*11 – Ora, conforme facilmente se poderá verificar pelas faturas de Fevereiro, Março e Abril – Doc.3 a Doc.5 – ora juntas, a mensalidade do pacote de serviços é de € 56,99, sendo que a Reclamante paga um valor superior porque tem 4 telemóveis e 1 banda larga (internet).*

*12 – Telemóveis esses, com os nos.*

*bem como com o no que estiveram sempre ativos durante o período de mudança do serviço e com consumos de utilização quer de voz, como de internet móvel, cfr. Doc.6.*

*13 – Acresce que, também durante tal período de mudança, todos os serviços fixos, estiveram ativos na morada anterior, com consumos até dia 15.02.2022 – cfr. Doc.7.*

*14 – Mais, a fatura de Abril/22, reporta a 50% de serviços na antiga morada (até 19/04/2022) e 50% de serviços prestados já na nova morada (após data de instalação).*

*15 – Concluindo-se assim, que a Reclamante nunca esteve sem serviços, durante o período em que se concluíam os trabalhos Técnicos necessários para concretizar a instalação dos serviços na nova habitação, tendo feito uso significativo dos mesmos, conforme demonstram os registos ora juntos.*

*Quanto ao restante pedido de indemnização por Danos não patrimoniais alegados, no montante de € 2.500,00, também se dirá o seguinte:*

*16 - A Reclamada impugna o alegado pela Reclamante, quanto aos efeitos que a mesma pretende retirar das suas alegações, não aceitando os valores apresentados.*

*17 – Não basta alegar danos, é preciso prová-los.*

*18 – Entende assim a Requerida, quanto ao pedido de indemnização ora formulado, que o mesmo parece resultar, de alegados prejuízos, que a Reclamante não contextualiza, não descreve, nem prova.).”*

*Requer a improcedência dos pedidos formulados pela reclamante, absolvendo-se a reclamada dos mesmos.*

**II- Saneador**

A audiência arbitral realizou-se com a presença da reclamante e reclamada, representada pela Ilustre Mandatária com procuração que juntou aos autos 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.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes na audiência não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

Este Tribunal Arbitral é materialmente competente para apreciar e decidir o litígio.

O processo é o próprio e as partes legítimas e capazes.

Cumpre apreciar e decidir o mérito do pedido.

**III- Objeto do litígio**

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*) reconduz-se à questão de saber se a reclamante tem direito a ser ressarcida do valor de €270,00 correspondente ao valor das mensalidades de fevereiro março e abril de 2022 e indemnizada no montante de €2.500,00 pelos transtornos causados pela reclamada na sua esfera pessoal familiar e profissional, pela falta de disponibilização do serviço contratado.

São questões a resolver as de conhecer do cumprimento do contrato de prestação de serviços e do direito da reclamante a ser indemnizada.

**IV- Fundamentação**

**Da Fundamentação De Facto**

**4.1 Factos Provados**

Consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

**a)** A Reclamante é titular do serviço o qual se encontrava instalado desde 01/10/2021 na , apresentando em curso um período de fidelização por 24 meses, desde aquela data, a que aderiu a 29.09.2021, mediante contrato de adesão –facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação;

**b)** No dia 05 de fevereiro de 2022, a reclamante solicitou junto dos serviços da reclamada a mudança dos serviços para uma nova morada tendo lhe sido apresentada nova proposta contratual e que foram por si aceites – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a contestação;

**c)** A ativação do serviço encontrava-se dependente da instalação técnica, a qual foi agendada para o dia 09 de fevereiro de 2022 – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante;

**d)** Naquela data agendada não foi possível proceder à instalação e ativação do serviço, por facto não imputável à reclamante, uma vez que seria necessária a ligação a um poste de eletricidade que se encontrava em terreno pertencente a terceiro – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante;

**e)** Foi solicitada pelos funcionários da reclamada a instalação de novo poste para ligação do serviço contratado pela Reclamante, tendo sido dada a indicação de que tal circunstância seria resolvida num prazo máximo de 48 horas – facto que se julga provado com base no depoimento da testemunha

**f)** A segunda tentativa de instalação e ativação do serviço não ocorreu na data indicada – facto que se julga provado com base no depoimento da testemunha

**g)** A Reclamante durante os meses de fevereiro e de março contactou a linha de apoio da Reclamada e deslocou-se várias vezes à loja de atendimento da Reclamada no espaço comercial a fim de lhe ser resolvida a situação e ativado o serviço- facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante;

**h)** A Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da reclamada em 28-02-2022 – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;

**i)** A Reclamante tem um filho menor que sofre de Transtorno de Espectro de Autismo – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha

**j)** O filho da Reclamante tem rotinas específicas e a quebra da rotina causa-lhe graves perturbações – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha

**k)** O filho da Reclamante gosta muito de ver televisão e esteve impossibilitado de o fazer durante cerca de dois meses e meio – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha

**l)** As perturbações sofridas e as crises que o filho da Reclamante teve durante aquele período provocaram stress emocional no seio familiar – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha

**m)** Devido à doença de que padece, o menor, não conseguia entender o motivo da impossibilidade em aceder à televisão e internet, o que lhe causava ansiedade e inquietação – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha ,

**n)** A Reclamante é Professora e o marido Professor na Universidade do Minho e naquele período encontravam-se em teletrabalho – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha

**o)** A impossibilidade de ligação causou diversos transtornos profissionais, por fraca ligação dos dados móveis que impossibilitaram a presença em reuniões e palestras – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha

**p)** A Reclamada procedeu à instalação do posto após a apresentação de reclamação escrita da Reclamante – facto que se julga provado com base na reclamação apresentada e no depoimento da reclamante, da testemunha
testemunha

**q)** A Reclamante não obteve qualquer resposta às reclamações apresentadas – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha

**r)** O serviço foi disponibilizado à reclamante apenas em 19-04-2022 – facto considerado provado com bases nas declarações da Reclamante, das testemunhas e confessado sob o artigo 4º da contestação apresentada;

**s)** Entre 05 de fevereiro e 19 de abril de 2022 a Reclamante liquidou integralmente as faturas que foram enviadas pela Reclamada, e nas quais foi cobrada a totalidade do serviço contratado – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

**t)** Entre 05 de fevereiro e 19 de abril de 2022 a Reclamada e agregado familiar apenas dispuseram do serviço de telemóvel e internet móvel - facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e da testemunha

e não contrariado pela reclamada;

**4.2 Factos não Provados**

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos fatos 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 informou a Reclamante de contratualmente dispunha de 30 dias uteis, para proceder à instalação dos serviços, salvo em situações alheias à e que impossibilitem o cumprimento desse prazo;

**b)** O atraso de mais de dois meses na prestação do serviço deveu-se ao facto de ser necessário entrar na habitação de um terceiro, vizinho da reclamante, para ligação a um poste que se encontrava no interior da propriedade do mesmo;

**c)** Durante tal período de mudança, todos os serviços fixos, estiveram ativos na morada anterior, com consumos até dia 15.02.2022;

**V- Motivação**

Nos termos do artigo 396.º do CC 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, com referência às declarações da reclamante, recorrendo ainda ao exame dos documentos juntos aos autos e à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

As partes apresentaram testemunhas em sede de audiência, nomeadamente

Foram tidos em consideração quanto à formação do contrato e suas condições os documentos juntos pelas partes.

Relativamente ao cumprimento do contrato e às vicissitudes do mesmo e ainda quanto aos transtornos, incómodos e desgaste emocional provocado, essencialmente, ao filho da Reclamante, foram tidas em consideração as declarações da reclamante em sede de audiência e da testemunha por si apresentada, seu marido e as comunicações remetidas aos autos pelas partes, nomeadamente quanto às deslocações alegadas, às várias comunicações telefónicas e reclamações feitas em loja em datas diferentes, assim como os documentos juntos com a reclamação e com a contestação, e ainda as declarações da testemunha apresentada pela Reclamada,

que confirmou existir atraso na instalação do serviço que que admitiu que à data em que prestou declarações a instalação ainda é feita provisoriamente através de um poste colocado no exterior junto á habitação da reclamante.

## VI- <u>Da fundamentação de Direito</u>

O objeto da prestação contratual assumida pela Reclamada (telecomunicações) constitui um serviço público essencial (al. d) do n.º 2 do art.º 1.º da Lei n.º 23/96, de 26.7., com as alterações publicitadas), o que implica a expressa exigência de elevados padrões de qualidade (art.º 7.º da Lei n.º 23/96), especiais limitações e formalidades na suspensão do serviço (art.º 5.º n.º 5 da Lei n.º 23/96 e art.º 52.º-A da Lei n.º 5/2004, de 10.02 – Lei das Comunicações Eletrónicas, com as alterações publicitadas) e ónus da prova, por parte do prestador do serviço, de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações (art.º 11.º n.º 1 da Lei n.º 23/96).

De todo o modo, os contratos devem ser pontualmente cumpridos (art.º 406.º n.º 1 do CC).

Os contratos são cumpridos mediante a realização da prestação que constitui o objeto da obrigação (art.º 762.º n.º 1 do CC).

O devedor que faltar culposamente ao cumprimento da obrigação, ou a cumprir defeituosamente, será responsável pelos prejuízos que causar (artigos 798.º e 799.º n.º 1 do CC).

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).

Ora é da essência desta figura (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, situando-nos 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).

A compensabilidade dos danos não patrimoniais no âmbito da responsabilidade civil contratual, nos termos previstos no art.º 496.º do Código Civil, atualmente é maioritariamente admitida pela doutrina e pela jurisprudência (cfr., v.g., Almeida Costa, *Direito das Obrigações*, 12.ª edição, Almedina, pág. 603 e 604; Gabriela Páris Fernandes, cit., pp. 356-358; acórdãos do STJ, de 23.9.2009, processo n.º 09B0368; 24.01.2012, processo n.º 540/2001.P1.S1; 14.12.2016, processo n.º 492/10.0TBPTL.G2.S1 - todos consultáveis, tal como os adiante citados, em www.dgsi.pt).

Com efeito, os artigos 798.º e seguintes, atinentes à responsabilidade contratual, não preveem expressamente a indemnização por danos não patrimoniais, contrariamente ao que ocorre no conjunto de normas respeitantes à responsabilidade civil extracontratual (artigo 483.º e seguintes).

Porém, se não a preveem também não a excluem. E não se vislumbra que haja entre a responsabilidade contratual e a extracontratual diferenças que imponham essa exclusão. Assim, o disposto no art.º 496.º será aplicável aos casos de responsabilidade

contratual, seja diretamente (a inserção sistemática do artigo não determina necessariamente a sua inaplicabilidade à responsabilidade civil contratual), seja por analogia (art.º 10.º n.ºs 1 e 2 do Código Civil).

Aliás, **a admissibilidade da indemnização por danos não patrimoniais é expressamente admitida nas relações de consumo, nos termos do art.º 12.º n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31.7 (Lei da Defesa do Consumidor – LDC), com a redação introduzida pelo Dec.-Lei n.º 67/2003, de 8.4: "*O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos*" (cfr. Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito de Consumo*, 7.ª edição, Almedina, p. 340).**

E dos factos provados tudo aponta para que se esteja perante uma relação de consumo: a Reclamante é uma pessoa singular que contratou a prestação de serviços de telecomunicações a uma empresa que tem por objeto o exercício dessa atividade, serviços esses a serem prestados na residência da Reclamante, incluindo o acesso a canais de televisão, o que tudo inculca que esses serviços se destinam, pelo menos predominantemente, a uso não profissional (art.º 2.º n.º 1 da LDC; cfr. Jorge Morais Carvalho, ob. cit., pp. 33-39).

No que concerne à forma como a Reclamada (in)cumpriu as suas obrigações contratuais, entende este Tribunal que a inoperacionalidade de uma parte dos serviços contratados, nomeadamente, televisão e internet fixa, verificou-se entre 09 de fevereiro e 19 de abril de 2022, por motivo não imputável à Reclamante.

A Reclamada não desconhecia nem podia desconhecer as circunstâncias de ligação à rede naquele local, assim como não é compreensível nem tolerável que a prestação de um serviço público essencial que continuadamente é cobrado esteja mais de dois meses interrompido por dificuldades técnicas que se bastavam com a colocação de um poste no exterior da habitação da reclamante e, portanto, sem qualquer ligação ao poste existente na habitação contígua à da reclamante.

Assiste assim razão à Reclamante no que respeita ao incumprimento do contrato neste ponto e durante o referido período.

Conclui-se, assim, que a Reclamada esteve cerca de 3 (três) meses sem acesso aos serviços de internet e de televisão e que durante tal período os serviços foram inteiramente cobrados como se estivessem a ser distribuídos.

Só em 19 de abril de 2022 a Reclamada regularizou a situação, com a disponibilização integral do serviço contratado.

Durante aquele período de quase 3 (três) meses a Reclamante reclamou e protestou, tendo feito variadíssimas deslocações à loja da reclamada e contactos telefónicos para pedir esclarecimentos, reclamar da faturação e da inoperacionalidade do serviço contratado.

Mais se provou que a situação provocou crises no filho da Reclamante, que sofre de Transtorno de Espectro Autista, o que causou stress emocional no seio familiar.

Considerou-se ainda como provado que a inoperacionalidade do serviço causou danos na esfera profissional da reclamada e seu marido, os quais, encontrando-se em teletrabalho, não dispunham de um serviço móvel de internet que permitisse a prestação do seu trabalho de forma conveniente, nomeadamente, presença em reuniões e palestras.

Assumirá a situação dos autos gravidade suficiente para justificar a tutela do Direito, ao nível dos danos não patrimoniais?

Cremos que a situação objeto destes autos, ainda para mais inserida numa área do direito (direito do consumo) em que se procura reforçar a proteção dos interesses do credor (o consumidor) assume relevo suficiente para justificar a atribuição de uma indemnização por danos não patrimoniais.

Quanto à avaliação dos danos não patrimoniais, para o efeito da fixação do valor da compensação, resulta do disposto no n.º 4 do art.º 496.º, conjugado com o art.º 494.º, que essa avaliação é feita *equitativamente* pelo tribunal, em que se atenderá, não só à própria *extensão e gravidade dos prejuízos*, mas também ao *grau de culpabilidade do agente*, à *situação económica deste e do lesado* e às *demais circunstâncias do caso*. A referência ao grau de culpabilidade do agente e à sua situação económica (e bem assim à do lesado) denotam que a reparação dos danos não patrimoniais tem também, de certo modo, um caráter *punitivo* (cfr. Galvão Telles, *Direito das Obrigações*, 7.ª edição revista e atualizada, 1997, Coimbra Editora p. 387 e 388, nota 1; Antunes

Varela, *Das Obrigações em geral*, vol. I, 8.ª edição, Almedina, p. 619; Luís Manuel Teles de Menezes Leitão, *Direito das Obrigações*, volume I, 15.ª edição, 2021, p. 335 e 336).

*In casu*, poder-se-á dizer que o grau de culpa corresponderá a negligência grosseira e que a ilicitude da conduta é mediana.

Tendo em consideração os factos alegados e relatados em sede de audiência arbitral, merecedores de credibilidade, quanto aos transtornos familiares e profissionais, afigura-se-nos que assiste razão à reclamante pelo que tem a mesma direito a ser indemnizada pelos danos que sofreu.

**VII- <u>Decisão</u>**

**Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada no pagamento da quantia de €1.250,00 (mil duzentos e cinquenta euros) à reclamante.**

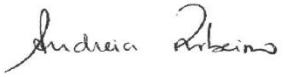
*O valor do processo fixa-se em* €2.770,00 (dois mil, setecentos e setenta euros), *nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.*

*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 nos termos e para os efeitos do regulamento do Triave.*

Guimarães, 25 de agosto de 2022.

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)