



Proc. nº 1816/2020 TAC Viana do Castelo

Requerente: *

Requerida: *

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 na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

III – Ponto essencial, para que se possa afirmar o direito à indemnização por privação de uso, ainda que não se tenham apurado danos concretos, ou o quantum indemnizatório, por não se ter apurado o valor exato dos danos, lançando mão da equidade (nº 3 do artigo 566º do CC), é que o Consumidor alegue e demonstre que, para além da impossibilidade de utilização do bem/ serviço, que a privação do seu uso gerou, também, perda da utilidade que o mesmo lhe proporcionava.

1. Relatório

1.1. O Requerente pretendendo a Condenação da Requerida no pagamento de uma indemnização de €900,00, vem em suma alegar que aquele montante é devido por conta da privação do uso dos serviços de telecomunicações durante o período 01/05/2020 a 14/06/2020 pelo incumprimento da Requerida no prazo contratualmente estabelecido para instalação dos serviços na sua habitação.

1.2. Citada, a Requerida não contestou.



*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e ausência dos demais, 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, como uma *ação declarativa de condenação*, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar o Requerente, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

*

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 23/04/2020 Requerente e Requerida celebrado contrato de prestação de serviço de telecomunicações para a habitação do primeiro sito ao *, ao qual foi atribuído o n.º F*;
2. A instalação do identificado serviço foi agendada para 28/04/2020;
3. A 23/04/2020 o Requerente denunciou o contrato de prestação de serviço de telecomunicações com a operadora * que até então se encontrava instalado na sua habitação;
4. A 28/04/2020 a Requerida comunicou ao Requerente que “por motivos técnicos não



será possível instalar o seu serviço na data marcada. Em breve entraremos em contacto consigo para marcar nova data. Obrigado”;

5. A 01/05/2020 a operadora * procedeu à desativação dos serviços instalados na habitação do Requerente;

6. A 16/06/2020 o Requerente procedeu à denúncia do contrato identificado no ponto 1 dos factos provados com as menções: “cliente em loja reclama o facto de ter pedido instalação na * com tempo de espera superior a 30 dias onde não foi instalado e nessa adesão aos nossos serviços pediu portabilidade do número * (*) Neste momento cliente já instalou serviço com outro operador e pretende portar para lá este mesmo número que não está a ser possível poi não tem CVP do mesmo, nem existe para a *”;

7. Nos termos contratualizados pelas partes “salvo nos casos em que a instalação do serviço seja efetuada pelo cliente, o serviço será instalado e ativado na data acordada entre a * e o cliente para o efeito, num prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de adesão ao serviço, salvo impossibilidade técnica ou motivo de força maior”

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. A Requerida não procedeu à ativação dos serviços contratados com o Requerente por impossibilidade técnica de instalação do serviço.

2. O Requerente ficou muito aborrecido porque teve grandes transtornos pelo facto de se ver privado do serviço, desde 01 de maio, o que durante o período de confinamento foi muito difícil para manter uma criança sem estes meios, mesmo para os adultos foi complicado, ficou privado também das comunicações, desde aquela data, pelo que teve prejuízos acrescidos com o uso do telemóvel.

**



3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou assente por confissão da Requerida em contraditório aos documentos juntos pelo Requerente em sede de audiência de arbitragem (fls. 62-63 verso dos autos), declarações de parte do Requerente, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

Os pontos 1., 2., 4 e 6. resultam provados por acordo das partes, sendo que nenhuma das mesmas colocou em questão a natureza e o tipo de vínculo que as unia, tendo sido aceite pelas partes o alegado pelo Requerente em sede de requerimento inicial da presente demanda e pela Requerida em sede de Requerimento avulso, a este propósito, resultando corroborado pela prova documental junta aos autos a fls 35-41 verso (ficha de informação simplificada e condições contratuais do contrato de prestação de serviços de telecomunicações celebrado entre as partes) e respetiva denúncia junta a fls. 56 dos autos, bem como print de SMS remetidas pela Requerida ao Requerente juntas a fl. 54, a primeira datada de 22/04 e a segunda de 28/04.

Por seu turno o ponto 3 resulta provado pela prova documental junta aos autos a fls. 52 (denúncia do contrato junto da operadora *) e o ponto 5 da SMS enviada por esta operadora comprovando a desativação do serviço a fls 56 dos autos.

Já o ponto 7 resulta provado também pelo teor do contrato de prestação de serviço celebrado entre as partes supra referenciado a fls 35-41 dos autos.

Isto porque, em sede de declarações de parte, o Requerente limitou-se a corroborar na íntegra a versão dos factos constante da sua reclamação inicial, não tendo sido trazido aos autos qualquer outro meio de prova

Há que afirmar que, relativamente à **matéria não provada** a mesma assim resulta por ausência de qualquer meio probatório cabal de moldar a convicção do Tribunal em sentido diverso. Isto porque, alegando a Requerida facto impeditivo (impossibilidade técnica de instalação do serviço) a esta



incumbiria o impulso probatório, o que não logrou pois que não foram carreados para os autos quaisquer elementos probatórios que permitissem ao tribunal conhecer desta impossibilidade, assi, e de acordo com a repartição do ónus probatório, nos termos do nº 2 do artigo 342º do C.C. tem-se este facto por não provado.

De igual modo, cabendo ao Consumidor a prova da perda de utilidade do serviço que não lhe fora prestado, não por meros factos conclusivos mas trazendo ao Tribunal elementos que permitissem conhecer que não só este privado como essa privação ocasionou efetivamente prejuízos que passíveis de indemnização e quais as perdas que teve por conta dessa privação, também este não logrou carrear aos autos elementos que permitissem conhecer desse facto, pelo que, e operando também aqui as regras da repartição do ónus probatório, nº 1 do artigo 342º do CC tem-se este facto por não provado.

**

3.3. Do Direito

Ora, resulta, pois, da relação material controvertida apresentada pela Requerente que os factos em causa se cingem ao âmbito contratual, mais concretamente, atraso superior ao contratualizado na instalação do Requerente, que terão originado danos indemnizáveis, como o sejam a privação de uso do serviço de telecomunicações na habitação do Requerente.

É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do



disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respetiva presunção de culpa.

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.

À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio “*actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor*”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Demandante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que o Demandado terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n.º 1 do artigo 344.º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Assim,

Do incumprimento contratual

Ora, conforme resulta da motivação de facto já supra explanada, resulta provado que contratualizado a 22/04/2020, em 16/06/2020 o serviço não se encontrava ainda instalado na habitação do Requerente, ultrapassando assim os termos acordados pelas partes, segundo os quais, a Requerida procederia à instalação do serviço num prazo de 30 dia uteis (clausula 2.7 das condições específicas de prestação de serviço de televisão e multimédia da *.), e se pretendia a Requerida fazer-se valer de qualquer facto



que visasse impedir este direito de crédito do Requerente, àquela incumbia trazer aos autos elementos probatórios que permitissem o Tribunal conhecer do mesmo, o que não logrou.

Assim, e porque o cômputo daquele prazo convencionado seria 4 de junho de 2020, então, inelutável é afirmar o incumprimento da Requerida nas suas obrigações contratuais, pelo menos desde 5 de junho de 2020 até cessação do vínculo que unia as partes (16 de junho, conforme resulta também provado por acordo).

Ora, dispõe o artigo 12º, n.º 1 da LDC, Lei n.º 24/96, de 31/07, no que se refere ao direito à reparação de danos decorrentes de responsabilidade civil contratual no âmbito de contratos de consumo que “O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento dos bens ou prestações de serviços defeituosos”.

Para tanto, vem o Requerente alegar como danos a privação de uso dos serviços de telecomunicação que quantifica num valor diário de €20,00 – é esta a causa de pedir alegada em sede de reclamação inicial e reiterada em sede de Audiência de Arbitragem.

E aqui tendemos a concordar com a jurisprudência judicial maioritária (veja-se Ac. TRGuimarães de 21/09/2017), afirmando que *a privação do uso de um bem [ou serviço] durante determinado período origina a perda das utilidades que o mesmo era suscetível de proporcionar e se tal perda não puder ser reparada mediante a forma natural de reconstituição, impõe-se que o responsável compense o lesado na medida equivalente*”.

Ponto essencial, para que se possa afirmar o direito à indemnização por privação de uso, ainda que não se tenham apurado danos concretos, ou o quantum indemnizatório, por não se ter apurado o valor exato dos danos, lançando mão da equidade (nº 3 do artigo 566º do CC), é que o Consumidor alegue e demonstre que, para além da impossibilidade de utilização do bem/ serviço, que a privação do seu uso gerou, também, perda da utilidade que o mesmo lhe proporcionava, o que, no caso concreto, o Reclamante não logrou obter, conforme supra já referido, bastando-se com meros factos conclusivos,



não permitindo a este Tribunal aferir daquela perda de utilidade do serviço de telecomunicações que teve por conta do incumprimento contratual.

Pelo que, decai, sem mais considerações, neste ponto, a pretensão do Requerente.

**

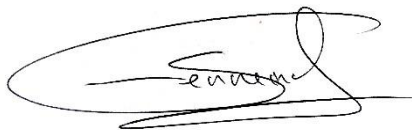
4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Viana do Castelo, 12/04/2021

A Juiz-Árbitro,



(Sara Lopes Ferreira)