

Processo n.º 2910/2019

Requerente: \*\*\*\*\*

Requerida: \*\*\*\*\*

## **1. Relatório**

**1.1.** A requerente, referindo que, no dia 18.10.2018, subscreveu um contrato para prestação de serviços de comunicações eletrónicas com a aqui requerida, pelo período de 24 meses, sujeito ao pagamento de mensalidade no valor de € 33,99 (trinta e três euros e noventa e nove cêntimos), alegou que os referidos serviços foram instalados na \*\*\*\*\*, local onde passou a morar, apesar de o imóvel ser de uma prima que se encontra a residir por grandes temporadas em França. Mais aduziu que tudo correu com normalidade até a sua prima regressar a Portugal, momento em que, ao ligar o televisor que tinha no seu quarto, verificou que o mesmo não funcionava. No enalço do que antecede, acrescentou, ainda, que a sua prima adquiriu um novo televisor, todavia, também este não exibia o serviço de canais abertos, facto que motivou a deslocação de um técnico da sua confiança à habitação – o mesmo técnico que havia colocado a antena em sua casa há vários anos –, o qual constatou que a instalação realizada pela requerida não foi devidamente efetuada, conforme se pode verificar pela fotografia junta, anulando a ligação da antena existente. Pede que o Tribunal julgue a ação procedente, condenando a requerida a repor a ligação anteriormente existente no imóvel, e, bem assim, condenando a requerida a pagar à requerente uma indemnização no montante de € 135,96 (cento e trinta e cinco euros e noventa e seis cêntimos), correspondente a 4 mensalidades do serviço contratado, de forma a minimizar os prejuízos e transtornos causados com a situação litigiosa dos autos.

**1.2.** A requerida apresentou contestação escrita, na qual começou por alegar que, a solicitação da requerente, foi celebrado, no dia 18.10.2018, um

contrato de comunicações eletrónicas com a requerida, obrigando-se esta última, de acordo com o tarifário subscrito (“\*\*\*\*\*”), a disponibilizar os serviços de televisão, internet e voz fixa, enquanto a requerente ficou adstrita ao pagamento de mensalidade no valor de € 33,99 (trinta e três euros e noventa e nove cêntimos). Mais aduziu que o pacote subscrito foi instalado na residência da requerente, sita na \*\*\*\*\* , \*\*\*\*\* , no dia 25.10.2018, resultando da “Ordem de Trabalho” subscrita pela requerente naquela data, sob ponto 1), que “[f]ui informado sobre os procedimentos da instalação na morada acima indicada e autorizo o técnico a fazer as alterações necessárias de forma a assegurar o bom funcionamento dos serviços da NOS”, porquanto não pode deixar-se de concluir que a demandante confirmou e autorizou a demandada e o técnico que efetuou a instalação a realizar todas as alterações necessárias por forma a assegurar o bom funcionamento dos serviços contratados. Na decorrência do que precede, acrescentou, que, em face da factualidade atrás descrita e atenta a ausência de reclamações apresentadas até então, a requerida ficou convicta da inexistência de quaisquer anomalias respeitantes à instalação, enfatizando que apenas em 13.04.2019, isto é, praticamente seis meses após a data em que teve lugar a instalação dos serviços, foi apresentada uma reclamação, que foi prontamente encaminhada para a área técnica e mereceu a competente resposta, na qual a demandada informou a demandante que a ativação do serviço poderia comportar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente, operação essa que a requerente teria autorizado aquando da intervenção técnica para instalação dos serviços. Alegou, ainda, que resulta do disposto no n.º 10 da cláusula 8.ª das “Condições Específicas do Serviço de Televisão” – conhecidas pela requerente aquando da contratação dos serviços –, que *«[o] Cliente expressamente reconhece e aceita que a instalação e ativação do Serviço de Distribuição de Televisão pode implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente na morada de instalação. O desligamento do Serviço de Distribuição de Televisão não obriga a \*\*\*\*\* a repor o sistema de receção de televisão pré-existente, nomeadamente em caso de cessação de prestação de Serviços, qualquer que seja a causa desta.»*, isto é, em virtude da

subscrição dos serviços, a requerente aceitou que a instalação pudesse implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente. Aduziu, por último, que a requerida não concebe em que medida é que o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente na morada da instalação possa ter provocado danos morais, de tal forma graves e irreparáveis, que possam ser ressarcidos. Concluiu, pedindo que o Tribunal julgue a ação improcedente, absolvendo a requerida das pretensões formuladas pela requerente.

## **2. O objeto do litígio**

O objeto do litígio desdobra-se em duas questões: a questão de saber se assiste à requerente o direito a exigir a reposição da ligação pré-existente à data da instalação dos serviços pela requerida; e a questão de saber se assiste ou não à requerente o direito de que se arroga titular (e que a requerida não reconhece), nomeadamente o direito a ser indemnizada pelos danos alegadamente infligidos, que computa em € 135,96 (cento e trinta e cinco euros e noventa e seis cêntimos).

## **3. As questões a resolver**

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a contestação, há duas questões a solucionar: aferir se a requerente sabia que a instalação dos serviços contratados à requerida podia implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente no seu local de consumo; e verificar se se encontram preenchidos os pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pela aqui demandante, nos termos do instituto da responsabilidade civil.

## **4. Fundamentos da sentença**

### **4.1. Os factos**

#### **4.1.1. Factos provados**

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

- a) A requerida tem por objeto social, entre outros, a implementação, operação, exploração e oferta de redes e prestação de serviços de comunicações eletrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas;
- b) A requerente é consumidora dos serviços prestados pela requerida, para fins não profissionais, na habitação daquela, correspondente ao imóvel sito na \*\*\*\*\*, de que é proprietária a sua prima \*\*\*\*\*, residente por grandes temporadas em França – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 19-20 dos autos e nas declarações da requerente em sede de audiência arbitral realizada em 12.12.2019;
- c) A requerente começou a residir no imóvel descrito em b) desde o mês de setembro de 2018 – facto que se julga provado com base nas declarações da requerente em sede de audiência arbitral realizada em 12.12.2019;
- d) Nessa data, o imóvel descrito em b) já se encontrava dotado de uma antena parabólica instalada no telhado – facto que se julga provado com base nas declarações da requerente em sede de audiência arbitral realizada em 12.12.2019;
- e) O imóvel descrito em b) é composto de sala (com 1 televisor), cozinha, casa-de-banho e três quartos, um dos quais utilizado exclusivamente pela prima da requerente (com 1 televisor) – facto que se julga provado com base nas declarações da requerente e no desenho elaborado pela mesma (de fls. 34 dos autos) em sede de audiência arbitral realizada em 12.12.2019;
- f) Em 18.10.2018, a requerente e a requerida celebraram contrato para prestação, pela segunda à primeira, de serviços de comunicações eletrónicas para a residência descrita em b), referentes ao pacote

“\*\*\*\*\*”, nomeadamente os serviços de televisão (100 canais) – ao qual se encontra associada 1 (uma) *box HD* –, *internet* (com velocidade até 40 Mbps) e telefone fixo, com recurso à tecnologia Satélite [*Direct-To-Home (DTH) satellite TV*], tendo as partes acordado, ainda, um período de fidelização de 24 (vinte e quatro) meses como contrapartida da subsídio da instalação e ativação dos serviços e ofertas promocionais, contra o pagamento pela demandante da mensalidade de € 33,99 (trinta e três euros e noventa e nove cêntimos) – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 19-20 e 21-22 dos autos;

- g) Em 25.10.2018, a requerida procedeu à instalação dos serviços referidos em f) na residência da demandante – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 21-22 dos autos;
- h) No ato de instalação, o técnico da requerida \*\*\*\*\* montou uma antena parabólica “\*\*\*\*\*” no telhado da habitação da requerente e estabeleceu uma ligação direta entre aquela antena e a *box HD* da demandada, instalada junto ao televisor da sala do imóvel, a partir da e com recurso à rede coaxial pré-existente no quarto da prima da demandante – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 6 dos autos e nas declarações da requerente em sede de audiência arbitral realizada em 12.12.2019;
- i) Regressada a Portugal entre o final do mês de fevereiro e o início do mês de março de 2019, a prima da requerente, ao ligar o televisor do seu quarto, verificou que o mesmo não exibia o serviço de canais em sinal aberto – facto que se julga provado com base nas declarações da requerente em sede de audiência arbitral realizada em 12.12.2019;
- j) Nessa altura, a prima da requerente contratou um técnico da sua confiança, que tinha colocado a antena parabólica em sua casa há vários anos, e aquele, na sequência de deslocação ao imóvel descrito em b), verificou que havia sido anulada a ligação coaxial da antena parabólica pré-existente (à instalação realizada pela requerida) com o

televisor do quarto da prima da demandante – facto que se julga provado com base nas declarações da requerente em sede de audiência arbitral realizada em 12.12.2019;

- k) Em 30.03.2019, a requerente lavrou reclamação contra a requerida no “Livro de Reclamações”, onde fez consignar que *«(...) o mais grave foi sem conhecimento meu a inutilização e erro de instalação, que ocasionou, em o não funcionamento de uma antena já existente na casa, perdendo os canais abertos.»* – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 33 dos autos.

#### **4.1.2. Factos não provados**

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes, julgam-se não provados os seguintes factos:

- a) A requerente confirmou e autorizou a requerida e o técnico que efetuou a instalação dos serviços descritos sob alínea f) do ponto 4.1.1. *supra*, a realizar todas as alterações necessárias por forma a assegurar o bom funcionamento dos serviços contratados – *vide* motivação de Direito sob ponto 4.2.2. *infra*,
- b) A situação litigiosa em causa nos presentes autos causou prejuízos e transtornos à requerente.

#### **4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos 4.1.1. e 4.1.2. desta sentença**

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 pelas partes, às declarações da requerente e ao desenho elaborado pela mesma (de fls. 34 dos autos) em sede de audiência arbitral realizada em 12.12.2019, e, ainda, à

consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

De resto, o Tribunal tomou em consideração a regra constante do n.º 3 do artigo 35.º da LAV<sup>1</sup>, nos termos da qual, em caso de não comparência de uma das partes (no caso, a requerida) à audiência de julgamento, o Tribunal pode prosseguir o processo arbitral e proferir sentença com base na prova apresentada.

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto sob ponto 4.1.1. *supra* e do que se desenvolverá na motivação de Direito a fim de justificar a decisão adotada sob alínea a) do ponto 4.1.2. *retro*, pela sua relevância no contexto da presente demanda, importa, ainda, concretizar a fundamentação que presidiu às decisões sob alíneas b) a e) e i) a j) do elenco de factos julgados provados, começando por fazer notar que a formação da convicção do Tribunal no sentido assumido radicou, parcial ou totalmente, nas declarações da requerente em sede de audiência arbitral, que se reputam de sérias e credíveis e cuja veracidade se baseia na verosimilhança e consistência do relato apresentado. 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 requerente se apresentou em audiência arbitral a relatar de forma clara e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento direto, sendo, por isso, possível extrair, com toda a segurança, a partir delas, a factualidade adquirida e julgada provada nos presentes autos acima indicada.

Mais concretizadamente, a requerente, em resposta às questões colocadas pelo Tribunal, declarou que, desde setembro de 2018, reside no imóvel sito na \*\*\*\*\*, um imóvel de que é proprietária a sua prima \*\*\*\*\*, emigrada e habitualmente residente em França, tendo

---

<sup>1</sup> Lei da Arbitragem Voluntária, aprovada pela Lei n.º 63/2011, de 14.12., que conserva a sua redação originária.

asseverado, de seguida, que a dita residência, à data em que a começou a ocupar, já se encontrava equipada de uma antena parabólica que permitia, nomeadamente, a receção do sinal de televisão, via satélite, de canais franceses no quarto utilizado por aquela prima durante a sua estada em Portugal. Na decorrência do que antecede e depois de, a solicitação do Tribunal, ter elaborado um desenho dos compartimentos que compõem a sua habitação (no qual assinalou a existência de dois televisores no imóvel, um instalado no quarto da prima e outro na sala), a demandante afirmou que assistiu (juntamente com a sua esposa) à instalação dos serviços (contratados em 18.10.2018) efetuada por técnico da requerida, o qual, nessa ocasião, dirigiu-se ao telhado do imóvel e colocou uma antena parabólica de que vinha munido, assim como montou uma *box* na sala da habitação e deslocou um armário existente nessa sala (que também indicou no desenho das divisões da casa de fls. 34 dos autos). Acrescentou, igualmente, a aqui demandante que, aquando da instalação dos serviços, apenas foi realizado um teste ao funcionamento do serviço de televisão da requerida com o televisor da sala do imóvel, e esclareceu que, até ao regresso da sua prima a Portugal – que localizou entre o final do mês de fevereiro e o início do mês de março de 2019 –, não procurou fazer uso do televisor existente no quarto daquela sua familiar, dado encontrar-se numa dependência do imóvel que é usada, de modo exclusivo, pela proprietária do fogo habitacional, assim se justificando – de modo plausível, cremos –, que a reclamação formalizada pela requerente e dirigida à requerida apenas tenha tido lugar em 30.03.2019, depois de a sua prima, já retornada ao imóvel, ter tentado, sem sucesso, aceder ao serviço de canais em sinal aberto a partir do televisor do quarto que lhe está adstrito e, em momento posterior, ter contactado um técnico da sua confiança e promovido a sua deslocação ao local de consumo para aferir da causa da inacessibilidade ao serviço de Televisão Digital Terrestre (TDT) naquela divisão da casa. A propósito da intervenção realizada pelo referido técnico no domicílio da requerente, por esta foi dito que o mesmo constatou que o colaborador da requerida puxou a rede coaxial, oriunda da antena parabólica pré-instalada e



com primeira passagem, no interior da residência, pela tubagem existente no quarto da prima da demandante, para estabelecer uma ligação direta à *box* associada ao serviço da demandada, o que importou a perda da receção do sinal de TDT no referido quarto. E confrontada pelo Tribunal com as fotografias juntas a fls. 6 dos autos, a requerente declarou que as mesmas foram obtidas pela sua prima \*\*\*\*\* (nome que surge indicado numa das fotografias), por altura da visita do técnico da confiança daquela ao imóvel, e mais assinalou, com razão, que as fotografias reproduzidas no topo direito e na parte inferior da página, obtidas na sala da habitação, revelam que a requerida efetuou uma união de cabos de rede coaxial, servindo-se da cablagem já existente e injetando outro cabo coaxial.

Já no que tange à decisão em matéria de facto sob alínea b) do ponto 4.1.2. desta sentença, interrogada pelo Tribunal sobre os alegados “prejuízos e transtornos” causados pela situação litigiosa em causa nos presentes autos, a requerente respondeu, em termos vagos e imprecisos, que a querela ora em análise motivou “conflitos com a prima” e importou a assunção de encargos com chamadas telefónicas, deslocações a lojas da requerida e às instalações deste CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo para resolução do litígio, sem, contudo, carrear ou produzir qualquer material probatório (além das suas declarações de parte) idóneo a demonstrar a ocorrência de tais putativos danos, pelo que, de acordo com a regra de distribuição do ónus da prova plasmada no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, forçoso é julgar a asserção alegada pela demandante como não provada.

#### **4.2. Resolução das questões de direito**

#### **4.2.1. Da natureza e regime jurídico aplicável ao contrato celebrado entre a requerente e a requerida e sua submissão ao modelo do contrato de adesão**

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio, cumpre ao Tribunal, em primeiro lugar, aferir se a requerente sabia que a instalação dos serviços contratados à requerida podia implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente no seu local de consumo, e, num segundo momento, verificar se se encontram preenchidos os requisitos constitutivos do direito a indemnização invocado pela aqui demandante, nos termos do instituto da responsabilidade civil.

Porém, antes de nos pronunciarmos concretamente sobre as concretas questões a dirimir, importa caracterizar a natureza e regime jurídico aplicáveis ao vínculo negocial celebrado entre requerente e requerida.

Assim, atendendo à matéria de facto julgada provada, *maxime* à asserção constante da alínea f) do ponto 4.1.1. desta sentença, resulta que entre requerente e requerida foi celebrado contrato para prestação, pela segunda à primeira, de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente televisão, *internet* fixa e telefone fixo, na habitação da demandante.

Trata-se, portanto, de um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154.º do Código Civil, de modalidade inominada, nos termos do qual a requerida obrigou-se a proporcionar à requerente o resultado da sua atividade empresarial, concretamente o fornecimento permanente dos serviços de televisão, *internet* fixa e telefone fixo, encontrando-se a requerente adstrita à contraprestação, de execução periódica, consistente no pagamento de uma mensalidade previamente convencionada, sem prejuízo de outros valores devidos, designadamente, pela realização de consumos adicionais, não compreendidos no “pacote” contratado, ou pela subscrição de canais codificados (vulgo, canais *premium*).

Ademais, o objeto do contrato integra-se na categoria dos serviços de interesse geral abrangidos pelo Regime Jurídico dos Serviços Públicos

Essenciais (“RJSPE”<sup>2</sup>) – o “serviço de comunicações eletrónicas” (artigo 1.º, n.º 2, alínea d) do RJPSE) –, entendido como o “serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações eletrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)”<sup>3</sup>, sendo que, para efeitos daquele diploma legal, considera-se *utente* “(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo” (artigo 1.º, n.º 3 do RJSPE) e, por outro lado, considera-se *prestador dos serviços públicos essenciais* “(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2 [entre os quais, o serviço de comunicações eletrónicas], independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão” (artigo 1.º, n.º 4 do RJSPE).

No caso em apreciação, a requerente e a requerida são, assim, de qualificar, respetivamente, como utente e prestadora de serviços públicos essenciais, o que importa, em particular, para a demandada, a vinculação ao cumprimento de **obrigações de serviço público**, imanentes à **essencialidade** dos serviços de interesse económico geral em causa na relação contratual jurídico-privada celebrada com a demandante, nomeadamente o dever de assegurar a **continuidade** do fornecimento dos serviços, proporcionando ao consumidor a sua utilização, sem interrupções, de acordo com elevados padrões de qualidade, seja sob o ponto de vista da fiabilidade do serviço, seja sob o ponto de vista do grau de satisfação e de proteção dos interesses do utente, salvo caso fortuito ou de força maior e, claro, a hipótese de incumprimento da obrigação principal de pagamento do preço devido pelos serviços prestados por parte do utente, mas, aqui, desde que a suspensão tenha sido precedida da observância da **obrigação de envio**

---

<sup>2</sup> Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais, aprovado pela Lei n.º 23/96, de 26.07, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2019, de 29.07.

<sup>3</sup> Artigo 3.º, alínea ff) da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10.02., sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31.07.

**de pré-aviso adequado** (artigos 5.º e 7.º do RJSPE e artigos 39.º, n.º 3, alínea i) e 52.º-A da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro).

E, bem assim, na situação vertente, constata-se, ainda, que o contrato para prestação daquele serviço público essencial foi celebrado entre um *profissional* (a requerida) e um *consumidor* (a requerente), logo constitui contrato de prestação de serviços de consumo, sendo, portanto, fonte de relação jurídica de consumo, entendendo-se como tal o ato pelo qual uma pessoa que exerce, com carácter profissional, uma atividade económica com escopo lucrativo, fornece bens, presta serviços ou transmite quaisquer direitos a um sujeito que os destina e com eles visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar, pelo que se encontra sujeito às regras da Lei de Defesa do Consumidor (cf. artigo 2.º, n.º 1)<sup>4</sup>.

Por último, mas não menos importante, cumpre ainda sublinhar que o negócio jurídico em causa constitui um **contrato de adesão**, cujas cláusulas contratuais foram pré-elaboradas pela requerida, sem que a aderente (aqui, requerente) tenha gozado da possibilidade de as negociar, pelo que está sujeito à disciplina normativa do Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (doravante “RJCCG”), adotado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25.10., com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17.12., nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por normas materiais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram e podem ser incluídas num contrato de adesão e a extensão da sua admissibilidade, o qual funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual.

---

<sup>4</sup> Lei n.º 24/96, de 31.07, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019, de 16.08.

#### 4.2.2. Da questão de aferir se a requerente sabia que a instalação dos serviços contratados à requerida podia implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente no seu local de consumo

Posto tudo quanto antecede e passando, então, a conhecer da primeira questão a solucionar, importa ter presente que, quando está em causa um contrato formado com recurso à predisposição de cláusulas contratuais gerais – como sucede no caso em apreço –, a efetiva incorporação destas no contrato singular depende da verificação de dois pressupostos: em primeiro lugar, a sua **aceitação** (artigo 4.º do RJCCG); em segundo lugar, o cumprimento dos **deveres de comunicação e informação**, estabelecidos nos artigos 5.º e 6.º do RJCCG.

Impõe-se, assim, às organizações utilizadoras de cláusulas contratuais gerais, o cumprimento de deveres destinados a mitigar a desigualdade estrutural entre as partes dos contratos de adesão, e, em geral, a observância dos deveres pré-contratuais de lealdade, conselho, correção, assistência e cooperação, decorrentes do artigo 227.º do Código Civil<sup>5</sup>.

Quanto ao **dever de comunicação**, determina o artigo 5.º, n.º 1 do RJCCG que “[a]s cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las”, mais determinando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma que “[a] comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência”, impendendo o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais gerais sobre o predisponente (n.º 3).

Já no que concerne ao **dever de informação**, o artigo 6.º do RJCCG dispõe, no seu n.º 1, que “[o] contraente que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos

---

<sup>5</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 14.04.2015, proferido no Processo n.º 294/2002.E1.S1, Relator: Maria Clara Sottomayor, disponível em <http://www.dgsi.pt/>.

aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”, devendo aquele que utiliza cláusulas contratuais gerais ainda prestar “todos os esclarecimentos razoáveis solicitados” (n.º 2).

A inobservância de tais deveres pelo predisponente é fulminada, nos termos do artigo 8.º do RJCCG, com a **exclusão** (do contrato singular) das cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º [alínea a)] e das cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo [alínea b)].

Exige-se, em suma, como se assevera de modo particularmente elucidativo no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 13.09.2016, prolatado no Processo n.º 1262/14.1T8VCT-B.G1.S1, Relator: Alexandre Reis, disponível em <http://www.dgsi.pt/>, que o predisponente dê cumprimento aos “deveres pré-contratuais de comunicação das cláusulas (a inserir no negócio) e de informação (prestação de esclarecimentos), como meios ordenados à apropriada formação da vontade do aderente” ao contrato e, para tanto, que “este [o aderente] tenha um prévio e cabal conhecimento das cláusulas a que se vai vincular, sob pena de não ser autêntica a sua aceitação”.

Impendendo sobre o proponente o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais (gerais) que impôs ao aderente (artigo 5.º, n.º 3 do RJCCG), sob pena de subversão e, mesmo, infração das exigências legais imperativas que se acabaram de enunciar e descrever, tal encargo probatório não se considera cumprido com uma cláusula ou uma declaração subscrita pelo aderente em que este manifesta conhecer e aceitar as cláusulas contratuais gerais constantes do contrato de adesão.

Porém, sem prejuízo da inelutável vinculação do predisponente aos deveres que o oneram, também o aderente, em obséquio ao princípio exponencial de todo o convívio social – o princípio da boa-fé –, com projeção, nomeadamente, na fase de formação do contrato (artigo 227.º, n.º 1 do Código Civil), não pode demitir-se do dever de diligência a que se encontra adstrito e adotar uma postura passiva na promoção do efetivo conhecimento e

obtenção de informação acerca do conteúdo das cláusulas (contratuais gerais) que integram o programa contratual, antes devendo adotar um comportamento pró-ativo, pedindo os necessários esclarecimentos ao predisponente.

E, claro, também importa sublinhar que, ao contrário do princípio civilizacional que se acaba de enunciar, os deveres de informação e comunicação que impendem sobre o proponente conhecem matizes, isto é, não se pautam sempre pela mesma bitola, independentemente da pessoa do aderente. Como decorre do já citado n.º 2 do artigo 6.º do RJCCG, o legislador adota um critério em abstrato, estabelecendo como padrão de exigência a **“possibilidade do conhecimento completo e efectivo das cláusulas por quem use de comum diligência”**<sup>6</sup>, todavia a intensidade e grau de exigência no cumprimento de tais deveres deve, naturalmente, variar em função da relevância do contrato e da extensão e complexidade das cláusulas e do nível de instrução do aderente.

Revertendo ao caso em apreço, entende a aqui demandada que, com a subscrição do “Comprovativo de intervenção técnica” junto a fls. 21-22 dos autos, da qual consta “Declaração de aceitação do cliente”, cujo ponto 1) dispõe que “[f]ui informado sobre os procedimentos de instalação na morada acima identificada e autorizo o técnico a fazer as alterações necessárias de forma a assegurar o bom funcionamento dos serviços da \*\*\*\*\*”, a requerente confirmou e autorizou a requerida, através do técnico que realizou a instalação dos serviços contratados por conta daquela, a operar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente na sua residência, resultando, ainda, do disposto no n.º 10 da cláusula 8.ª [*rectius*, cláusula 7.ª] das “Condições Específicas do Serviço de Televisão” – que alega terem sido conhecidas pela requerente aquando da contratação dos serviços –, que «[o] Cliente expressamente reconhece e aceita que a instalação e ativação do Serviço de Distribuição de Televisão pode implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-

---

<sup>6</sup> MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA, ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas contratuais gerais: Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro*, Coimbra, Almedina, 1986, p. 25.

*existente na morada de instalação. O desligamento do Serviço de Distribuição de Televisão não obriga \*\*\*\*\* a repor o sistema de receção de televisão pré-existente, nomeadamente em caso de cessação de prestação de Serviços, qualquer que seja a causa desta.», para concluir que, de igual modo, em virtude da subscrição dos serviços, a demandante aceitou que a instalação pudesse implicar o desligamento do sistema de receção do sinal de televisão pré-existente.*

Com o devido respeito, cremos que a posição assumida pela requerida nestes autos não pode merecer acolhimento.

Senão vejamos.

Como já exaltamos acima, de acordo com os trâmites legais previstos pelo artigo 5.º do RJCCG, a comunicação das cláusulas (contratuais gerais), que é encarada como uma “necessidade básica para o cumprimento pontual dos contratos”<sup>7</sup>, implica que o predisponente coloque o aderente em situação de poder tomar conhecimento integral, efetivo e atempado do conteúdo do programa contratual, devendo tal comunicação ser adequada à importância do contrato, à extensão e complexidade do mesmo, segundo o padrão de uma pessoa que use de comum diligência (artigo 5.º, n.º 2 do RJCCG).

Ora, à luz do que imediatamente antecede, não pode considerar-se suficiente para que se tenha a estipulação contratual do n.º 10 da cláusula 7.ª das “Condições Específicas do Serviço de Televisão” como devidamente comunicada, a remissão para as “condições gerais e específicas de serviço disponibilizadas pela \*\*\*\*\* na presente data e que fazem parte integrante do Contrato” constante do formulário de adesão (“Documento de confirmação de compra”) junto a fls. 19-20 dos autos e assinado pela requerente, nem a subscrição da declaração de conhecimento (“cláusula de confirmação”) vertida no “Comprovativo de intervenção técnica” constante de fls. 21-22 dos autos.

Na verdade, dada a extensão do regulamento contratual genericamente predisposto (14 páginas, nas quais se encontra plasmada mais de uma centena de normas convencionais), entendemos que uma “pessoa que use de comum

---

<sup>7</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 18.10.2012, proferido no Processo n.º 1947/07.9TBAMT-A.P1.S1, Relator: Álvaro Rodrigues, acessível em <http://www.dgsi.pt/>



diligência” não tomaria conhecimento da estipulação prevista no n.º 10 da cláusula 7.ª das “Condições Específicas do Serviço de Televisão” e, ademais, cremos que se impunha à requerida, para cabal cumprimento do seu dever de comunicação, que observasse um especial cuidado em salientar as cláusulas mais desfavoráveis do contrato, entre as quais figura a acima destacada, o que não resulta demonstrado pelo acervo probatório coligido nos autos que tenha tido lugar.

Por outro lado, com o devido respeito, sob pena de se legitimar uma completa passividade da requerida na promoção do efectivo conhecimento da condição contratual relativa à possibilidade de desligamento do sistema de receção do sinal de televisão pré-existente e operar-se, mesmo, uma “inversão não consentida da hierarquia legalmente estatuída entre os deveres do predisponente e do aderente”<sup>8</sup>, nos termos e para os efeitos do n.º 3 do artigo 5.º do RJCCG, não pode relevar como meio probatório suficiente ou sucedâneo para atestar o cumprimento do ónus de comunicação da responsabilidade da requerida, a declaração de conhecimento (“cláusula de confirmação”) subscrita pela requerente [*rectius*, subscrita pela esposa da requerente, como declarado pela demandante em audiência arbitral, e se julga verosímil, dada a manifesta diferença entre a assinatura aposta no documento de fls. 19-20 dos autos e no documento, ora sob escrutínio, de fls. 21-22 do processo físico] aquando da instalação dos serviços na sua residência, na medida em que a mesma não permite alicerçar, com um grau mínimo de objetividade, a convicção de que a demandante teve, de facto, conhecimento completo, em tempo útil e de forma clara e compreensível, de que a ativação dos serviços contratados poderia comportar a perda do acesso ao sinal da TDT no quarto da sua prima, inexistindo nos autos qualquer outro elemento probatório idóneo a atestar que, efetivamente, a demandante foi informada do procedimento de instalação e ligação de equipamentos que a demandada (através do técnico que se deslocou ao local de consumo) se propunha levar a

---

<sup>8</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 13.09.2016, no Processo n.º 1262/14.1T8VCT-B.G1.S1, Relator: Alexandre Reis, disponível em <http://www.dgsi.pt/>

cabo (apontando, mesmo, em sentido contrário, o facto de a intervenção técnica, de acordo com as informações apostas no documento de fls. 21-22 dos autos, se ter desenrolado em apenas 13 minutos – entre as 9 horas e 46 minutos e as 9 horas e 59 minutos) e, nesse encaço, que tenha autorizado a sua contraparte no contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas a interromper o sistema de reflexão, recolha e amplificação do sinal de televisão pré-existente (e que assegurava o acesso a tal serviço no quarto da prima da requerente) e fazer uso da rede coaxial a ele associada para ligação direta à *box* afeta ao serviço “\*\*\*\*\*Satélite”.

Em suma, com base em todo o exposto e nessa conformidade, **conclui-se que a requerida não observou o dever de comunicação da norma contratual do n.º 10 da cláusula 7.ª das “Condições Específicas do Serviço de Televisão” e, por via disso, considera-se a mesma excluída do contrato, por força da alínea a) do artigo 8.º do RJCCG. E, na decorrência do que imediatamente antecede, entende-se, ainda, que a requerente não autorizou a realização das alterações operadas pela requerida no sistema de receção do sistema de televisão pré-existente, assistindo à primeira o direito a exigir da segunda a reposição da ligação pré-existente à data da instalação dos serviços pela demandada, de molde a assegurar o acesso, no televisor do quarto da prima da requerente, ao serviço de canais em sinal aberto.**

#### **4.2.3. Da questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pela requerente**

Resolvida a primeira questão que competia solucionar, cumpre ao Tribunal, em segundo e último lugar, aquilatar da verificação dos pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pela requerente, que a requerida não reconhece.

Por princípio, em obséquio aos princípios da autonomia privada e da igualdade, vigora a regra segundo a qual os prejuízos devem ser suportados pelo portador ou titular dos interesses afetados, não podendo este repercuti-

los na esfera de terceiros. Trata-se de um como corolário lógico da velha máxima latina *casum sentit dominus*, que pode ser muito literalmente traduzida como “o dono sofre o acaso”. Porém, em certos casos, quando alguém atuou (por ação ou por omissão) como *condição* de um certo prejuízo, este já pode ser **imputado a certa pessoa** (tipicamente a quem o causou ou, podendo fazê-lo, não o evitou): estamos, em tais situações, no domínio da **responsabilidade civil**, cuja finalidade primordial consiste, precisamente, **eliminar um dano**, mediante reconstituição natural (recompor a materialidade da situação ou bem jurídico lesado) ou, se aquela não for possível, mediante a reintegração por um equivalente indemnizatório, acrescentando ainda à **função ressarcitória** a compensação por danos não patrimoniais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da **imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável**, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes **normas de imputação**. Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

- 1) **facto humano voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade**, que tanto pode consistir numa **ação** (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa **omissão ou abstenção** (facto negativo);
- 2) **ilicitude**, enquanto reprovação da conduta do agente em termos de antijuridicidade, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses

alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

- 3) **culpa**, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;
- 4) **dano**, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não”<sup>9</sup> e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e
- 5) **nexo de causalidade** entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção da *summa divisio* entre **responsabilidade civil contratual ou obrigacional** e **responsabilidade civil extracontratual, extraobligacional, aquiliana ou delitual**, emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num

---

<sup>9</sup> JORGE RIBEIRO DE FARIA, *Direito das Obrigações*, Vol. I, Coimbra, 1990, pp. 480-481.  
Tribunal Arbitral de Consumo

contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios. Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a **obrigação de indemnizar** –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, na sistemática do Código, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes do diploma básico do Direito Privado comum e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo compêndio legal.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil com respaldo legal é aquele que distingue entre **responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos** (artigos 483.º a 498.º do Código Civil), **responsabilidade (civil) pelo risco** (artigos 499.º a 510.º do Código Civil) e **responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício**.

Em extrema síntese, a primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos. No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta. Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause. Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu

autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

No caso em apreço, como já vimos, uma vez que requerente e requerida se acham ligados por uma relação jurídica obrigacional, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a **responsabilidade civil contratual**.

Destarte, constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios: *i) princípio da pontualidade*, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o *ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos*, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanção daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de **não cumprimento da prestação debitória** que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

- a) **quanto à causa**, o não cumprimento pode proceder de **facto não imputável ao devedor** (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em **facto imputável ao devedor**, sendo que apenas neste último caso se pode falar, *summo rigore*, em falta de cumprimento do devedor;
- b) **quanto ao efeito**, podemos distinguir três modalidades: a **impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo**, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se

tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a **mora**, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o **cumprimento defeituoso**, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”<sup>10</sup>, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos [da figura do cumprimento defeituoso] (chamada na doutrina alemã “violação contratual positiva”), afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas”, valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»<sup>11</sup>.

Escusando-nos a desenvolver aqui um excuro sobre cada uma das modalidades de incumprimento identificadas, na medida em que tal labor encerraria um exercício manifestamente despiciendo, e concentrando-nos apenas naquela modalidade que releva na situação em apreço, extrai-se da alegação da requerente no seu requerimento inicial que, na sua perspetiva, se encontra configurada uma situação de **cumprimento defeituoso por facto imputável ao requerente**. E, de facto, como já se concluiu sob ponto 4.2.2. acima, a requerida procedeu ao desligamento do sistema de receção do sinal

---

<sup>10</sup> PEDRO ROMANO MARTINEZ, *Cumprimento Defeituoso. Em especial na Compra e Venda e na Empreitada*, Coleção Teses, Almedina, 2001, pp. 129-157.

<sup>11</sup> JOSÉ CARLOS BRANDÃO PROENÇA, *Lições de Cumprimento e Não Cumprimento das Obrigações*, Coimbra Editora, 2011, pp. 137-138, com as demais referências doutrinárias aí referidas.

de televisão pré-existente (que servia, nomeadamente, o quarto adstrito à prima da requerente) sem o assentimento da demandante, um comportamento que corresponde, na responsabilidade contratual, ao **facto ilícito** e, bem assim, à luz do critério da diligência exigível ao *bonus pater familias* e em face das circunstâncias do caso concreto, forçoso é concluir que a requerida não se revelou capaz, com a atividade probatória desenvolvida, de ilidir a presunção de **culpa** prevista no n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil, pelo que a sua atuação merece, também no plano subjetivo, a reprovação do Direito.

Quanto aos **danos**, a requerente pretende que lhe seja arbitrada pelo Tribunal uma indemnização no valor de € 135,96 (cento e trinta e cinco euros e noventa e seis cêntimos), montante correspondente a quatro mensalidades do serviço contratado com a requerida, fazendo radicar o seu direito a tal tutela reparadora no facto de, alegadamente, ter sofrido “prejuízos e transtornos” com a situação litigiosa dos presentes autos, com origem em supostos “conflitos com a prima” e na assunção de encargos com chamadas telefónicas, deslocações a lojas da requerida e às instalações deste CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo para resolução do litígio.

Com efeito, 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 reconstrução 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”<sup>12</sup>, 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.

Por outro lado, durante muito tempo, a doutrina viu-se animada por um intenso debate sobre a ressarcibilidade dos **danos não patrimoniais** (também designados “danos morais”), atenta a sua insusceptibilidade de avaliação em dinheiro, a inelutável subjetividade inerente à sua valoração e o risco de arbitrariedade na fixação do *quantum* indemnizatório. Ainda assim, sob pena de afronta ao valor e virtude cardeal da justiça, não podiam os interesses irredutíveis a um equivalente pecuniário permanecer desprovidos de qualquer tutela ressarcitória, mesmo que tal implique o reconhecimento de alguma discricionariedade na fixação pelo julgador da compensação devida por estes danos.

Pelo mesmo fundamento relevante, também constitui, hoje, entendimento pacífico, após uma acesa querela doutrinal e jurisprudencial, que deve proceder-se à aplicação analógica do princípio da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, expresso no capítulo do Código Civil dedicado à responsabilidade extracontratual (artigo 496.º), à responsabilidade contratual. Ademais, no domínio da disciplina normativa especialmente aplicável às relações jurídicas de consumo (como a dos presentes autos), o legislador

---

<sup>12</sup> ADRIANO VAZ SERRA, in *Boletim do Ministério da Justiça*, n.º 84, p. 132.

tomou expressamente posição sobre a identificada controvérsia, determinando no artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que “[o] consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

Assim, a lei substantiva civil portuguesa aderiu à tese da reparabilidade dos danos não patrimoniais, limitando, todavia, tal tutela reparatoria, mediante arbitramento de uma **compensação** (e não de uma indemnização, dado tratar-se de danos não convertíveis diretamente numa quantia pecuniária equivalente), àqueles prejuízos que pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (artigo 496.º, n.º 1 do Código Civil).

Neste seguimento, para que tais danos não patrimoniais mereçam a tutela do direito, os mesmos têm de ser graves, devendo essa “gravidade” “medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada)”, pelo que “o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado”<sup>13</sup>. À míngua deste critério legal, devem considerar-se “irrelevantes os pequenos incómodos ou contrariedades, assim como os sofrimentos ou desgostos que resultem de uma sensibilidade anómala”<sup>14</sup>.

Assente o que antecede, **em coerência com a decisão em matéria de facto sob alínea b) do ponto 4.1.2. supra (com a respetiva motivação sob ponto 4.1.3. desta sentença, para onde se remete e cujo teor, por economia de texto, se dá aqui por integralmente produzido), tendo o Tribunal julgado não provada a ocorrência dos danos alegados pela requerente, forçoso é concluir que a pretensão daquela não pode proceder, na medida em que, sendo o dano, ao cabo e ao resto, a razão**

---

<sup>13</sup> JOÃO DE MATOS ANTUNES VARELA, *Das obrigações em geral*, Vol. I, 8.ª edição, revista e atualizada, Coimbra, Almedina, 1994, p. 617.

<sup>14</sup> MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 12.ª edição, Almedina, 2011, p. 550.

**de ser do instituto da responsabilidade civil, sem dano não há, pois, responsabilidade.**

Sem prejuízo do que antecede e no que tange às alegadas despesas (não comprovadas, reitera-se) que a requerente afirmou ter suportado com o fito de, numa primeira fase, resolver extrajudicialmente a presente demanda e, num segundo momento, promover a resolução do litígio através deste CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo, sempre se teria que concluir que tais putativos danos não superariam o derradeiro crivo do nexo de causalidade.

O **nexo de causalidade (adequada)** pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a **formulação positiva de causalidade adequada**, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano; e a **formulação negativa de causalidade adequada**, proposta por ENNECCERUS-LEHMAN, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada<sup>15</sup>, 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.

Ora, retomando, de novo, a situação em apreço, conforme enfatizado em Sentença do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto de 20.08.2018, proferida no Processo n.º 3372/2013, Relator: \*\*\*\*\*,

---

<sup>15</sup> 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.

disponível em <http://www.cicap.pt/>, “os transtornos, incomodidades e eventuais despesas ligadas ao próprio litígio e à atividade extraprocessual em que se concretiza a sua constituição, desenvolvimento e resolução não estão em relação de *causalidade adequada* com o ilícito contratual que está na sua origem. Há que distinguir dois planos: o plano das consequências do próprio *ilícito*; e o plano das incidências do *litígio* que se gera, por iniciativa do lesado, para obter a reparação dessas consequências danosas. O nexo de causalidade juridicamente relevante (enquanto pressuposto da obrigação de indemnizar, nos termos do artigo 563.º do Código Civil) opera no primeiro plano, mas não no segundo”.

**Ante o exposto e nessa conformidade, tem de improceder a segunda pretensão da requerente.**

## **5. Decisão**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando-se a ação parcialmente procedente,**

- a) Condena-se a requerida a repor a ligação pré-existente à data da instalação dos seus serviços, de molde a assegurar o acesso, no televisor do quarto da prima da requerente, ao serviço de canais em sinal aberto;**
- b) Absolve-se a requerida do segundo pedido formulado pela requerente.**

Notifique-se.

Braga, 13 de janeiro de 2020.

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)  
Tribunal Arbitral de Consumo

## Resumo:

1. Entre requerente e requerida foi celebrado contrato para prestação, pela segunda à primeira, de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente televisão, *internet* fixa e telefone fixo, na habitação da demandante, um negócio jurídico que reveste a natureza de contrato de adesão, pois as suas cláusulas foram pré-elaboradas pela aqui demandada, sem que a aderente (aqui, demandante) tenha gozado da possibilidade de as negociar, pelo que está sujeito à disciplina normativa do Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (doravante “RJCCG”), adotado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25.10., com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17.12., nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por normas materiais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram e podem ser incluídas num contrato de adesão e a extensão da sua admissibilidade, o qual funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual;
2. Quando está em causa um contrato formado com recurso à predisposição de cláusulas contratuais gerais, a efetiva incorporação destas no contrato singular depende da verificação de dois pressupostos: em primeiro lugar, a sua aceitação (artigo 4.º do RJCCG); em segundo lugar, o cumprimento dos deveres de comunicação e informação, estabelecidos nos artigos 5.º e 6.º do RJCCG;
3. Impõe-se, assim, às organizações utilizadoras de cláusulas contratuais gerais, o cumprimento de deveres destinados a mitigar a

desigualdade estrutural entre as partes dos contratos de adesão, e, em geral, a observância dos deveres pré-contratuais de lealdade, conselho, correção, assistência e cooperação, decorrentes do artigo 227.º do Código Civil;

4. Quanto ao dever de comunicação, determina o artigo 5.º, n.º 1 do RJCCG que “[a]s cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las”, mais determinando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma que “[a] comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência”, impendendo o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais gerais sobre o predisponente (n.º 3);
5. Já no que concerne ao dever de informação, o artigo 6.º do RJCCG dispõe, no seu n.º 1, que “[o] contraente que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”, devendo aquele que utiliza cláusulas contratuais gerais ainda prestar “todos os esclarecimentos razoáveis solicitados” (n.º 2);
6. A inobservância de tais deveres pelo predisponente é fulminada, nos termos do artigo 8.º do RJCCG, com a exclusão (do contrato singular) das cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º [alínea a)] e das cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo [alínea b)];

7. Exige-se, em suma, como se assevera de modo particularmente elucidativo no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 13.09.2016, prolatado no Processo n.º 1262/14.1T8VCT-B.G1.S1, Relator: Alexandre Reis, disponível em <http://www.dgsi.pt/>, que o predisponente dê cumprimento aos “deveres pré-contratuais de comunicação das cláusulas (a inserir no negócio) e de informação (prestação de esclarecimentos), como meios ordenados à apropriada formação da vontade do aderente” ao contrato e, para tanto, que “este [o aderente] tenha um prévio e cabal conhecimento das cláusulas a que se vai vincular, sob pena de não ser autêntica a sua aceitação”;
8. Impendendo sobre o proponente o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais (gerais) que impôs ao aderente (artigo 5.º, n.º 3 do RJCCG), sob pena de subversão e, mesmo, infração das exigências legais imperativas que se acabaram de enunciar e descrever, tal encargo probatório não se considera cumprido com uma cláusula ou uma declaração subscrita pelo aderente em que este manifesta conhecer e aceitar as cláusulas contratuais gerais constantes do contrato de adesão.