

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. As empresas que oferecessem serviços de comunicações eletrónicas podem suspender a prestação dos serviços após pré-aviso, salvo caso fortuito ou de força maior.
- II. *Não é razoável exigir que a ré vigiasse os milhares de quilómetros de redes de cabos existentes no país, 24 sobre 24 horas, por forma a evitar tais actos criminosos.*
- III. De acordo com a experiência comum e atendendo à gravidade que o Requerente atribui aos danos reclamados, desde logo pelo valor petitionado, seria expectável que o Requerente tivesse procurado alternativas à falha de serviço, quer pelos seus próprios meios, quer solicitando à Requerida a disponibilização, por exemplo, de um serviço de internet móvel que pudesse satisfazer as suas necessidades e do seu agregado familiar durante a suspensão do serviço.
- IV. Esperar-se-ia, pelo menos, que os contactos com a Requerida durante a suspensão do serviço demonstrassem maior urgência com a reposição do serviço do que com a compensação que pudesse posteriormente ser devida.
- V. A mera indisponibilidade do serviço não assume gravidade suficiente para justificar qualquer compensação por danos não patrimoniais.



A) RELATÓRIO

No dia 08/11/2022, o Requerente **A**, residente na Rua **A**, apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.**, com sede na **B**, alegando, essencialmente, o seguinte:

1) No dia 16/11/2021 a operadora foi contactada, via telefone, em virtude da inexistência do serviço de internet;

2) Nesse contacto, a **B** informou que estava em curso uma reparação na rede que impossibilitava o acesso à internet;

3) A inexistência de informação prévia ou posterior, relativamente à intervenção de longa duração na rede demonstrou, por parte da **B**, uma total desconsideração pelos clientes;

4) Devido ao elevado número de dias sem internet foi, por várias vezes, solicitada compensação pelo período de indisponibilidade do serviço;

5) A **B** nunca respondeu ou compensou;

6) A mesma postura foi adotada pelo provedor do cliente, com a agravante de informar que já tinha sido emitido um acerto relativamente aos dias sem serviço;

7) Apenas em 29/07/2022 a **B** se dignou informar que o período em que ocorreu a avaria foi do dia 14/11/2021 a 25/11/2021¹;

8) Pese embora a inoperacionalidade do serviço, a **B** cobrou a mensalidade como se tivesse sido prestado um serviço nas devidas condições;

9) A falta de internet no período em questão – 11 dias – criou os seguintes constrangimentos: a) inviabilizou a possibilidade de realização de teletrabalho, criando um risco acrescido de contágio face à situação pandémica (COVID-19) que o país atravessava, gerando uma situação de receio e ansiedade; b) Inviabilizou para os filhos uma normal disponibilidade de recursos para as necessidades académicas, cuja utilização de ferramentas suportadas na internet são fundamentais e recorrentes para o seu sucesso escolar; c) Inviabilizou o acesso a outras plataformas televisivas (pagas) suportadas na existência de um serviço de internet.

Peticona indemnização no valor de €2.150,00, pela privação da possibilidade de teletrabalho em período de pandemia, elevando o risco e ansiedade face a uma maior possibilidade de contaminação; privação de recursos que permitiam as condições ideais para estudo dos educandos; privação de utilização de outras plataformas televisivas

¹ Lapso de escrita corrigido em audiência.

pagas; privação do serviço de internet em si, por um período de 11 dias e que foi integralmente pago como se de um bom serviço prestado se tratasse.

*

Em **Contestação**, a Requerida contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) O pedido formulado pelo Requerente nestes autos baseia-se no facto de ter ocorrido uma avaria na sua zona de residência e ter ficado sem serviço de internet na sua habitação, durante dias que não especifica, bem como ao facto de só ter sido compensado pela Requerida pelos dias sem internet, em Janeiro/2023;

2) O serviço em apreço nos presentes autos, contratado entre as partes, corresponde a um tarifário de Voz e Net com tecnologia ADSL, instalado na anterior residência do Requerente, **A**;

3) O Requerente contactou a Requerida em Novembro/2021, reclamando de não ter o serviço de Internet;

4) Foi então informado, que se tratava de uma avaria geral na rede e que a reparação de tal avaria estava a ocorrer;

5) Tendo posteriormente, sido informado que tal avaria seria de longa duração e que teria de aguardar pela reparação;

6) O Requerente entende que a Requerida deveria avisar previamente os clientes das avarias e que também os deveria avisar da duração da reparação;

7) Mais, entende o Requerente, que tem de ser a Requerida a informar quais os dias em que decorreu a avaria;

8) Não parece ser logico nem viável, que haja informação prévia da avaria, até porque por norma trata-se de uma ação inesperada que provoca a avaria que afeta várias habitações, em que os clientes vão contactando a Operadora a dar nota da avaria e aí têm conhecimento da dimensão da mesma;

9) Estranhando-se o facto de o Requerente não saber delimitar o período da avaria, ou seja, os dias em que esteve sem serviço, referindo que só mais tarde é que a Requerida informou que a avaria foi de 14.11.2021 a 25.11.2021;

10) O Requerente insistiu desde logo com a compensação, quando ainda decorria a reparação da avaria e ainda não se conseguia prever data para resolução;

11) Após ter sido comunicada à Requerida a avaria em causa, verificou tratar-se de furto de cabo de conduta, na Avenida **C**, tendo os técnicos da mesma, dado início a todos os



procedimentos de verificação e análise, comunicação e queixa às entidades competentes, pedido de autorização de intervenção na via pública e reparação propriamente dita;

12) Procedimentos desenvolvidos pela equipa técnica da Requerida: a) 15Nov2021 A3 em equipa SF P_0000160192%21 (afeta 117 clientes – mail: RE: CCO 58 - 58DQ01 - CD_ CABO 3) b) 16Nov2021 aberta A3 P_0000161547%21 // 21DOI_A3CC133247 – mail anexo: “Avenida C. Cabo roubado das cvp 0103048 até cvp 0106048 . *Necessário Instalar 500m de cabo de 200 pares, 0,4. Afeta cx's 0103046 a 0103140 ...*” Feita participação na GNR de Viana de Castelo **GCVCT (fotos do corte cabo em anexo) Pedido autorização CM Viana para intervenção (anexo) c) 19Nov2021 – autorização CM Viana (anexo) Pedido policiamento para 20Nov21 (anexo) d) 22Nov2021 – novo pedido de policiamento para 23Nov21 (anexo);

13) A avaria em apreço, resultou um roubo de cabo em conduta, tendo sido necessário policiamento para a reposição do cabo e fazer as ligações, bem como as respetivas autorizações camarárias;

14) Também resultou da mesma uma queixa-crime – processo **.0GCVCT, com todos os registos fotográficos da ocorrência;

15) Concluindo-se que, não se tratando de obra da iniciativa da Requerida, mas sim de avaria inesperada e provocada por furto de cabo, que servia 117 clientes/habitações, não pode, no entendimento da Requerida, ser esta responsabilizada por qualquer indemnização por danos, até porque ela sim é a principal lesada;

16) Mais refere o Requerente, que a Provedoria do cliente informou em 25.01.2022, que o crédito relativo à compensação pelos dias sem serviço, iria ser efetuado e refletido na seguinte fatura, o que por lapso do sistema, efetivamente não ocorreu;

17) Tal crédito no montante de € 9,20, só veio a ser refletido na fatura de Janeiro/2023, após retificação do sistema, através de emissão de Nota de Crédito nº 106/**;

18) Quanto à indemnização peticionada por danos patrimoniais e não patrimoniais, sempre se dirá que, não basta alegar danos é preciso prová-los, sendo necessário que os mesmos sejam devidamente especificados e provados, e sobretudo, que seja demonstrado nexo de causalidade entre a ação ou omissão praticada pela Requerida e tais prejuízos;

19) Entende a Requerida, quanto ao pedido de indemnização formulado, que o mesmo parece resultar, de alegados prejuízos, que o Requerente não contextualiza, não descreve, nem prova;

20) Prejuízos esses, que a existirem, podem sempre ser peticionados no âmbito do pedido de indemnização cível no processo-crime intentado, formulados contra quem na realidade provocou toda esta situação.

Peticona a improcedência do pedido e a sua absolvição.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 15/02/2023 nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o serviço de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, d) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 15º da referida Lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €2.150,00 o valor da ação.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO



Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Requerente tem direito a ser compensado pela interrupção da prestação do serviço de comunicações eletrónica no âmbito do contrato celebrado com a Requerida.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços de Voz e Net com tecnologia ADSL, relativamente à morada sita na **A**
- 2) No dia 14/11/2021, o Requerente contactou a Requerida, via telefone, para comunicar a falha no serviço de internet;
- 3) Nesse contacto, a Requerida informou o Requerente de que estava em curso uma reparação na rede que impossibilitava o acesso à internet;
- 4) A Requerida informou o Requerente de que a avaria seria de longa duração e que teria de aguardar pela reparação;
- 5) A avaria resultou de um furto de cabo de conduta, na Avenida **C**
- 6) Foi necessário solicitar policiamento para a reposição do cabo e respetivas ligações, bem como autorizações camarárias para o efeito;
- 7) No dia 16/11/2021 a Requerida fez a participação na GNR de Viana de Castelo e pediu a autorização à Câmara Municipal de Viana do Castelo para intervenção;
- 8) No dia 19/11/2021 a Requerida obteve a autorização da Câmara Municipal de Viana do Castelo e pediu policiamento para o dia 20/11/2021;
- 9) No dia 22/11/2021 a Requerida solicitou novo pedido de policiamento para o dia seguinte;
- 10) A instalação afetada servia 117 habitações;
- 11) O Requerente insistiu com pedidos de compensação, quando ainda decorria a reparação da avaria e ainda não se conseguia prever data para resolução;
- 12) No dia 29/07/2022, a Requerida informou o Requerente de que o período em que ocorreu a avaria foi do dia 14/11/2021 ao dia 25/11/2021;
- 13) A Requerida cobrou a mensalidade de novembro na totalidade;
- 14) A Requerida procedeu ao crédito no montante de €9,20, na fatura de janeiro/2023, pelos dias em que o Requerente esteve sem serviço.



FACTOS NÃO PROVADOS

Não resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) A falta de internet durante 11 dias inviabilizou a possibilidade de realização de teletrabalho para o Requerente, criando um risco acrescido de contágio face à situação pandémica (COVID-19);
- b) A falta de internet gerou uma situação de receio e ansiedade para o Requerente;
- c) A falta de internet inviabilizou para os filhos do Requerente uma normal disponibilidade de recursos para as necessidades académicas;
- d) A falta de internet inviabilizou o acesso a outras plataformas televisivas (pagas) suportadas na existência de um serviço de internet.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** é facto demonstrado pela conjugação da prova produzida, sendo especialmente relevante o doc. 1 junto pela Requerida, as declarações do Requerente e o depoimento da testemunha **D** (que confirmou a natureza ADSL do serviço contratado).

Os **pontos 2) e 3)** ficaram provados pelo doc. 1 junto pela Requerida, em conjunto com as declarações do Requerente e da testemunha **D**.

O **ponto 4)** ficou demonstrado pelo doc. 1 junto pela Requerida e pelo documento junto pelo Requerente a fls, 7, correspondente a um email datado de 19/11/2021 em que a Requerida informa que a avaria ainda está em resolução e que deve aguardar a resolução da mesma para procederem a qualquer acerto.



Quanto aos **pontos 5), 6), 7), 8), 9) e 10)** foram relevantes os docs. 2 e 3 e as fotografias juntas pela Requerida, em conjugação com o depoimento da testemunha. Por **D**, funcionário da Requerida, responsável pela manutenção e operação da rede do Minho, foi dito que no dia 13/11/2021 houve um roubo de um cabo em conduta, com cerca de 500 metros de cobre que motivou a reclamação de vários clientes por falta de serviço, tratando-se de uma linha que abastece mais de 110 clientes. Referiu que os sistemas dispararam quando há vários registos de clientes a comunicar a falha do serviço e que, nesse seguimento, se apercebem que há um problema na linha e atuam. Referiu que, no caso dos autos, participaram o roubo às autoridades e pediram autorização à Câmara Municipal de Viana do Castelo para intervir, bem como policiamento para acompanhar a intervenção por se tratar de trabalhos na via pública. Acrescentou que, do que se recorda, a avaria ocorreu a um sábado e que, na segunda-feira seguinte, foram ao local e pediram autorização à Câmara Municipal, a qual só obtiveram na sexta-feira, e que no sábado obtiveram o policiamento. Como não foi possível concluir os trabalhos no mesmo dia, voltaram a pedir intervenção para a segunda-feira seguinte. Esclareceu, ainda, que a operadora teve um custo de €3.700,00 em material e trabalho de reposição. Mais referiu que, noutras tecnologias como a fibra ótica, conseguem resolver o problema de forma mais rápida, mas quando se trata de cobre é mais difícil porque dependem da comunicação prévia dos clientes, pois só assim tomam conhecimento da anomalia.

O **ponto 11)** é facto demonstrado pelo doc. 1 junto pela Requerida. Verifica-se que, no e-mail enviado a 17/11/2021, o Requerente já peticionava compensação por transtornos que a situação estaria a causar-lhe. Este e-mail foi igualmente junto pelo Requerente a fls. 16 dos autos, de onde constam também emails dos dias 26/01/2022, 25/01/2022, 17/01/2022, 14/12/2021, 25/11/2021 e 22/11/2021, com reclamação pela falta de compensação.

O **ponto 12)** ficou provado pelo doc. junto a fls. 18, correspondente ao email de 29/07/2022 enviado pela Requerida.

Os **pontos 13) e 14)** são factos que resultaram confirmados em audiência por ambas as partes.

Quanto à matéria não provada, trata-se de factos alegados pelo Requerente que não foram demonstrados. Alegou o Requerente que esteve privado de realizar teletrabalho, mas não provou que estivesse adstrito a este regime, tampouco alegou ou demonstrou qual a profissão que exerce nem que tivesse sido obrigado, por via da falha do serviço, a prestar trabalho presencialmente. Neste sentido, também não ficou demonstrado que tal facto tenha provocado

receio e ansiedade, como também alegou. Não demonstrou, ainda, que os filhos tivessem sido privados de recurso às necessidades académicas, não indicou a idade dos filhos e as necessidades académicas em causa, nem provou que a falta de acesso tenha causado efetivos danos na realização plena de atividades escolares. Não foi também demonstrado nem alegado quais as plataformas televisivas pagas que deixou de poder utilizar.

De acordo com a experiência comum e atendendo à gravidade que o Requerente atribui aos danos reclamados, desde logo pelo valor peticionado, seria expectável que o Requerente tivesse procurado alternativas à falha de serviço, quer pelos seus próprios meios, quer solicitando à Requerida a disponibilização, por exemplo, de um serviço de internet móvel que pudesse satisfazer as suas necessidades e do seu agregado familiar durante a suspensão do serviço. Esperar-se-ia, pelo menos, que os contactos com a Requerida durante a suspensão do serviço demonstrassem maior urgência com a reposição do serviço do que com a compensação que pudesse posteriormente ser devida. No entanto, dos vários emails enviados pelo Requerente à Requerida não se verifica qualquer interpelação para a reposição imediata do serviço ou para a disponibilização de uma alternativa, limitando-se a questionar quanto e quando se daria a compensação.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre Requerente e Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, sujeito ao regime da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), aprovado pela Lei n.º 5/2004, de 10/02², em vigor à data dos factos, e ao regime da Lei dos Serviços Públicos por estar em causa a prestação de um serviço público essencial.

Nos termos do art.º 39º, n.º 3, b) da LCE, os assinantes de serviços de comunicações eletrónicas têm direito a aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas. Ao abrigo do art.º 7º da Lei dos Serviços Públicos, a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes.

Pela qualidade de consumidor, o Requerente está ainda protegido pela Lei de Defesa do Consumidor, a qual prevê que tem direito à qualidade dos bens e serviços, os quais devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem (art.º

² A Lei n.º 5/2004, de 10/02 foi revogada com a entrada em vigor da Lei n.º 16/2022, de 16/08, ou seja, posteriormente à data em que os factos ocorreram.



4º). Estabelece, também, que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos (art.º 12º).

O Requerente peticiona a indemnização por danos decorrentes da suspensão do serviço, o que se insere no âmbito da responsabilidade civil contratual que exige a verificação de cinco pressupostos: o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade.

Na responsabilidade civil contratual, como a que está aqui em causa, presume-se que o incumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação decorre de culpa do devedor – cfr. art.º 799º do Código Civil – pelo que cabe a este – no caso, à Requerida – *alegar e demonstrar a existência no caso concreto de circunstâncias, especiais ou excepcionais, que eliminem a censurabilidade da sua conduta, provando que foi diligente, que se esforçou por cumprir, que usou daquelas cautelas e zelo que em face das circunstâncias do caso empregaria um bom pai de família, ou pelo menos, que não foi negligente, que não se absteve de tais cautelas e zelo, que não omitiu os esforços exigíveis, os que também não omitiria uma pessoa normalmente diligente* – in Ac. do Tribunal da Relação do Porto de 02/06/2005.

Por seu turno, caberá ao lesado a prova do facto, do dano e do nexo causal entre um e outro elemento, pois a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sorrido se não fosse a lesão (art.º 563º CC). O dever de indemnizar compreende não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC).

No seu art.º 5º, estabelece a LSP que a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior. No mesmo sentido, dispõe o art.º 51º, n.º 1 ex vi 52º-A, n.º 12 da LCE que as empresas que oferecessem serviços de comunicações eletrónicas podem suspender a prestação dos serviços após pré-aviso, salvo caso fortuito ou de força maior.

Quanto aos conceitos de força maior e caso fortuito na prestação de serviços de comunicações eletrónicas, debruçou-se o Ac. do Supremo Tribunal de Justiça, de 16-06-2016, nos seguintes termos:

*Neste domínio, a LCE e a LSPE consagram, como causas justificativas da suspensão dos serviços electrónicos, a ocorrência de casos fortuitos e de força maior (...) – arts. 52.º, n.º1 e 5.º, n.º1, respectivamente. Refere Almeida Costa “De harmonia com a orientação talvez preponderante, o conceito de **caso de força maior** tem subjacente a ideia de inevitabilidade:*



*será todo o acontecimento natural ou acção humana que, embora previsível ou até prevenido, não se pôde evitar, nem em si mesmo nem nas suas consequências. Ao passo que o conceito de **caso fortuito** assenta na ideia de imprevisibilidade: o facto não se pôde prever, mas seria evitável se tivesse sido previsto (in *Direito das Obrigações*, 9.ª Edição, Revista e Aumentada, pág. 1001). Provou-se, efectivamente, que algumas das avarias detectadas (...) deveram-se (...) a furto dos cabos da própria rede. (...) Foi por acção criminosa de terceiro que os serviços foram suspensos e **não é razoável exigir que a ré vigiasse os milhares de quilómetros de redes de cabos existentes no país, 24 sobre 24 horas, por forma a evitar tais actos criminosos** (negrito e sublinhado adicionados).*

À semelhança do exposto no referido acórdão, estamos perante um caso fortuito que retira a culpa da Requerida na eventual produção de danos. Por outro lado, ficou demonstrado que, logo que se apercebeu do incidente, a Requerida foi diligente na sua resolução.

Falecendo o pressuposto da culpa, impõe-se, desde logo, concluir que a Requerida não está obrigada a indemnizar o Requerente. No entanto, o Requerente também não demonstrou os danos alegados. Acresce que, quanto aos danos não patrimoniais como os aqui reclamados, a lei prevê que a sua compensação só é devida quando, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º CC). A mera indisponibilidade do serviço não assume gravidade suficiente para justificar qualquer compensação por danos não patrimoniais.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Requerida do pedido.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Viana do Castelo, 17 de março de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)