

Processo n.º 41/2020

Requerente: \*

Requerida: \*

## **1. Relatório**

**1.1.** O requerente, referindo que, na data de 17.12.2019, celebrou com a requerida contrato para prestação de serviços de televisão, *internet*, telefone fixo e telemóvel com recurso à tecnologia Fibra, alegou que, em 23.12.2019, cerca das 17 horas e 30 minutos, um técnico ao serviço da requerida deslocou-se à sua residência para instalar os serviços e equipamentos, porém, finda a diligência, não tem acesso ao serviço de *internet* na casa toda, nem ao serviço de 200 canais de televisão, a que acresce o facto de ter sido colocado um *router* usado. Mais aduziu que, aquando da instalação dos serviços contratados, o dito técnico danificou o seu televisor \*, que agora tem no meio do ecrã uma lista negra, conforme fotografias que juntou. Pede que o Tribunal se digne julgar a ação procedente, declarando resolvido o contrato celebrado com a requerida e condenando a demandada à reparação do seu televisor, que computa no valor de € 2.000,00 (dois mil euros).

**1.2.** A requerida apresentou contestação escrita, na qual começou por alegar que, de facto, em 17.12.2019, celebrou contrato com o requerente, nos exatos termos descritos no documento junto sob Doc. 1 com a reclamação do demandante, sendo que o serviço de comunicações eletrónicas foi instalado na residência daquele, de acordo as instruções do mesmo, e ficou a funcionar, desde então, nas devidas condições técnicas. Mais aduziu que, no que respeita ao *router* colocado na morada de fornecimento do requerente, efetivamente terá sido instalado um equipamento de modelo mais antigo, o qual, porém, já foi substituído na data de 28.02.2020, assim como foram efetuados acertos de faturação na conta \*, visíveis na fatura remetida aos autos pelo aqui demandante, que ascendem ao valor de € 101,34 (cento e um euros e trinta e

quatro cêntimos). Acrescentou que, em relação ao serviço TV, diversamente do alegado pelo requerente, os 200 canais encontram-se disponíveis desde 24.12.2019, para, de seguida, aduzir que a reclamação apresentada pelo cliente, na parte atinente aos alegados danos infligidos no televisor, foi internamente indeferida, com base na versão apresentada pelo técnico que se deslocou ao local de consumo e efetuou a instalação do serviço, o qual manteve sempre que não danificou o aparelho e informou que o televisor ficou a funcionar na presença do titular do contrato. Alegou, por último, que o requerente, na sua descrição dos factos vertida na reclamação, não esclarece como aconteceu a suposta produção de danos no seu televisor, nem se solicitou algum parecer técnico para verificação e avaliação da avaria, nem tão pouco indica o modelo do televisor, referindo, apenas, que o mesma tem o valor de € 2.000,00 (dois mil euros), sem, contudo, juntar qualquer comprovativo, pelo que se presume ser aquele um valor atribuído pelo demandante. Concluindo que a pretensão formulada pelo requerente parece, assim, resultar de alegados prejuízos e danos materiais e patrimoniais, que o mesmo não contextualiza, não descreve nem prova, pede que o Tribunal julgue a ação improcedente, por não provada, absolvendo a requerida do pedido.

## **2. Da desistência do pedido de declaração de resolução do contrato celebrado com a requerida**

Compulsados os autos, verifica-se que, em 01.06.2020, e na sequência de comunicações dirigidas ao processo por cada uma das partes (e notificadas à contraparte pelos serviços da secretaria deste CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo) – constantes de fls. 34-37, cujo teor, por economia, se dá aqui por integralmente reproduzido –, veio \*, em nome e por conta do requerente, transmitir e demonstrar que, após a receção de nota de crédito emitida pela requerida, no montante de € 30,00 (trinta euros), procedeu ao pagamento de quantias objeto de faturas relativas aos serviços prestados nos meses de março e de abril de 2020, no valor total de € 108,10 (cento e oito euros e dez

cêntimos), pelo que, concluiu, dizendo que “[f]alta só resolver o dano que fizeram [n]a Televisão” [sic] – cf. fls. 38-40 dos autos.

Ora, a declaração acima sublinhada, por importar uma circunscrição do objeto do processo, daquela data em diante, ao segundo pedido formulado nestes autos (e à respetiva causa de pedir), **exprime uma verdadeira desistência da primeira pretensão deduzida nesta ação arbitral.**

Nos termos do artigo 285.º, n.º 1 do CPC, a desistência do pedido extingue o direito que se pretendia fazer valer, ou seja, por ela o requerente renuncia à própria pretensão apresentada em juízo. Trata-se, portanto, de um ato jurídico unilateral praticado pelo requerente, em consequência do qual fica extinto o direito material de que aquele se arrogava titular e pretendia exercer em juízo.

Para a desistência do pedido ser legal e admissível, revela-se necessário que o direito material controvertido não tenha natureza indisponível, em obséquio ao limite objetivo consagrado no artigo 289.º, n.º 1 do CPC, e, bem assim, que a pessoa interveniente no ato seja juridicamente capaz, atento o limite subjetivo determinado pelo artigo 287.º do CPC.

Revertendo ao caso dos autos e atento o supra exposto, afigura-se-nos que a desistência do primeiro pedido formulado no presente processo é válida, regular e relevante, pelo que tem condições para produzir os efeitos negociais e processuais que lhe são inerentes.

Face ao que antecede e nessa conformidade, **homologamos por sentença a desistência do primeiro pedido declarada pelo requerente, conferindo-lhe a eficácia necessária para, nessa parte, colocar termo ao litígio e a autoridade emergente do caso julgado, absolvendo-se a requerida daquele pedido (cf. artigo 290.º, n.ºs 1 e 3 do CPC e artigo 44.º, n.º 1, 2.ª parte e n.º 2, alínea a) da LAV).**

Prosseguem os autos para conhecimento e decisão do segundo pedido formulado pelo requerente.

### **3. O objeto do litígio**

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito de que arroga titular (e que a requerida não reconhece), nomeadamente o direito a ser ressarcido dos danos alegadamente infligidos no televisor, que computa em € 2.000,00 (dois mil euros).

### **4. As questões a resolver**

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a contestação, há uma questão substantiva nuclear a resolver: a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pelo requerente, nos termos do instituto da responsabilidade civil.

### **5. Fundamentos da sentença**

#### **5.1. Os factos**

##### **5.1.1. Factos provados**

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

- a) A requerida tem como objeto principal a conceção, a construção, a gestão e a exploração de redes e infraestruturas de comunicações eletrónicas, a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, dos serviços de transporte e difusão de sinal de telecomunicações de difusão e a atividade de televisão;
- b) Em 17.12.2019, requerente e requerida celebraram contrato para prestação, pela segunda ao primeiro, de serviços referentes ao pacote “M4 100 1GB”, nomeadamente, televisão (200 canais) – ao qual está afeto o equipamento \* –, *internet* fixa (com velocidade até 100 Mbps) – ao qual está afeto o equipamento *router WiFi* –, telefone fixo (chamadas incluídas para redes fixas nacionais – números começados por 2 – e chamadas para redes internacionais:

1000 minutos/mês para 50 destinos, entre as 21 horas e as 9 horas) e telemóvel (1 cartão móvel incluído, com o número de telemóvel 966207247), através da tecnologia Fibra, na residência do demandante, sita na \*, contra o pagamento, pelo primeiro à segunda, de mensalidade no valor de € 53,99 (cinquenta e três euros e noventa e nove cêntimos), com adesão a fatura eletrónica ativa e manutenção do contrato por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, como contrapartida da subsidiação da instalação e ativação dos serviços e ofertas promocionais – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 3-5, 6-11 e 25-27 dos autos;

- c) Em 23.12.2019, cerca das 16 horas e 30 minutos, o técnico \*, técnico de telecomunicações por conta própria, ao serviço da requerida, deslocou-se à residência do requerente e procedeu à instalação dos serviços (e respetivos equipamentos) pelo mesmo contratados, trabalho que concluiu cerca das 19 horas – facto que se julga provado com base nos documentos juntos a fls. 15, 16 e 17 dos autos e no depoimento da testemunha \* em sede de audiência arbitral realizada em 23.10.2020;
- d) Nessa ocasião, depois de verificar que a residência do requerente dispunha, na entrada, de Armário de Telecomunicações Individual (ATI) e de ligar o *Optical Network Terminal* (ONT) no interior do ATI, o técnico colocou um cabo coaxial a sair do ONT até à rede coaxial do imóvel, a fim de injetar o sinal de televisão por RF (radiofrequência) e o mesmo passar a estar disponível em todas as tomadas existentes, e instalou na sala da habitação a \* e o *router WiFi*, tendo procedido, ainda, à ligação da \* ao televisor LG 55" 55B7V OLED Smart TV 4K existente naquela divisão da habitação, através de cabo HDMI (*High-Definition Multimedia Interface*) – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 15, 16 e 17 dos autos, no depoimento da testemunha \* em sede de audiência

arbitral realizada em 23.10.2020 e no desenho por aquela elaborado, na mesma sede, em que retratou as divisões da residência do requerente e indicou a localização dos equipamentos afetos à prestação dos serviços contratados, identificando-os, do *Optical Network Terminal* (ONT) e do televisor do demandante em causa nos autos;

- e) Para execução dos trabalhos descritos em d), o técnico arrastou o móvel onde se encontrava colocado o televisor \* do requerente e removeu o tapete existente junto daquele móvel – facto que se julga provado com base no documento de fls. 15 dos autos e no depoimento da testemunha \* em sede de audiência arbitral realizada em 23.10.2020.

### **5.1.2. Factos não provados**

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que, em 23.12.2019, o técnico (ao serviço) da requerida danificou o televisor LG 55" 55B7V OLED Smart TV 4K do requerente, nela fazendo surgir uma lista negra vertical.

### **5.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos**

#### **5.1.1. e 5.1.2. 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, ao depoimento da testemunha \* (técnico de telecomunicações por conta própria, prestando serviços para a requerida a tempo inteiro; declarou conhecer o requerente, por ter efetuado a instalação do serviço de comunicações eletrónicas em causa nos autos) em sede de audiência arbitral

realizada em 23.10.2020, ao desenho efetuado pela referida testemunha, na mesma sede (no qual retratou as divisões da residência do requerente e indicou a localização dos equipamentos afetos à prestação dos serviços contratados, identificando-os, do *Optical Network Terminal* (ONT) e do televisor do demandante em causa nos autos) 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).

O Tribunal tomou, também, em consideração, a regra preceituada no n.º 3 do artigo 35.º da LAV, da qual resulta que, em caso de não comparência de uma das partes (no caso, o requerente) à audiência arbitral, o Tribunal pode prosseguir o processo e proferir sentença arbitral com base na prova apresentada.

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão que integra o elenco de factos julgados provados, com a indicação dos concretos meios de prova que levaram à fixação de tal matéria de facto, pela sua particular relevância no contexto da presente lide, importa, ainda, concretizar a motivação que presidiu à decisão em matéria de facto sob ponto 5.1.2. desta sentença, não sem antes se asseverar que, tendo presentes as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na apreciação crítica da prova testemunhal, desde logo por força da falibilidade que lhe é sobejamente reconhecida (e que é considerada no âmbito da livre valoração que lhe é consentida), mas mais ainda quando os depoentes mantêm algum vínculo (familiar, laboral ou de prestação de serviços) com alguma das partes em juízo (no caso, a testemunha \* presta serviços, a tempo inteiro, para a demandada), entendemos que a testemunha \* se apresentou em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara, isenta e espontânea os factos que eram do seu conhecimento direto, com a razão de ciência que lhe advém da sua experiência profissional, sendo, por isso, possível extrair, com suficiente segurança, a partir do seu depoimento (em articulação com prova documental carreada ou produzida nos autos), a matéria de facto acima julgada provada sob alíneas c) a e) do ponto 5.1.1. *supra*.

Mais concretizadamente, no depoimento testemunhal que prestou em audiência arbitral, \* começou por localizar espaço-temporalmente o trabalho de instalação dos serviços (e equipamentos) contratados pelo requerente à requerida (referindo a morada \*, e o hiato temporal entre as 16 horas e 30 minutos/17 horas e cerca das 19 horas, sendo que a parte final dos trabalhos consistiu na configuração dos equipamentos), tendo declarado, de seguida, que tal labor foi acompanhado, em permanência, pelo requerente, enquanto três outras pessoas, presentes no imóvel, se mantiveram, durante todo o período em que decorreram os trabalhos de instalação, na cozinha da habitação. Posteriormente, a instâncias da Ilustre Mandatária da requerida, a testemunha explicou ao Tribunal que a residência do requerente, por ter sido construída recentemente, já dispõe de uma instalação de redes e infraestruturas de comunicações eletrónicas em conformidade com o regime ITED (Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios)<sup>1</sup>, estando dotada de quadro de telecomunicações (Armário de Telecomunicações Individual ou “ATI”), para, após, acrescentar, na sequência de questão colocada pelo aqui signatário, que, na habitação do demandante, inexistia serviço anterior de telecomunicações, e, bem assim, descrever a solução técnica que implementou para receção dos serviços de telecomunicações com recurso à tecnologia de fibra ótica: considerando as infraestruturas existentes, definiu a localização central do ONT (*Optical Network Terminal*) no interior do ATI e, a partir daí, colocou um cabo coaxial a sair do ONT até à rede coaxial do imóvel, de molde a injetar o sinal de televisão por RF (radiofrequência) e o mesmo passar a estar disponível em todas as tomadas existentes; na sala da habitação instalou a \* e o *router WiFi*, tendo procedido, ainda, à ligação da referida \* existente naquela divisão da habitação, através de cabo HDMI (*High-Definition*

---

<sup>1</sup> Instituído pelo Decreto-Lei n.º 59/2000, de 19 de abril, que revogou (nos termos do seu artigo 57.º) o Decreto-Lei n.º 146/87, de 27 de março e o Decreto Regulamentar n.º 25/87, de 8 de abril (diplomas que, respetivamente, previram e aprovaram o Regulamento de Instalações Telefónicas de Assinante – RITA), e também já foi revogado pela alínea a) do n.º 1 do artigo 109.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio (sucessivamente alterado, vigorando com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 95/2019, de 18 de julho).



*Multimedia Interface*). Para melhor compreensão da descrição efetuada pela testemunha e a fim de aferir do conhecimento de que a mesma dispunha da localização dos diferentes compartimentos em que se divide a residência do requerente, o Tribunal determinou ao depoente que elaborasse o desenho de fls. 66 dos autos. Em seguida, confrontado com os documentos juntos a fls. 15 a 17 dos autos, a testemunha reconheceu que o televisor retratado a fls. 15 corresponde ao que encontrou na sala da residência do requerente e a *box* e *router* espelhados a fls. 16 e 17 (com as respetivas ligações a tomadas e ao TV) foram os equipamentos por si montados na habitação do demandante. Frisou, ainda, o depoente, depois de questionado pela Ilustre Mandatária da requerida e pelo Tribunal acerca, concretamente, da instalação do serviço de televisão na sala do requerente, que, para o efeito, arrastou o móvel onde se encontrava colocado o televisor LG 55" 55B7V OLED Smart TV 4K do demandante e removeu o tapete existente junto daquele móvel (cf. documento junto a fls. 15 dos autos), não tendo, porém, manuseado o referido televisor. Neste encaço, salientou que, na fase terminal dos trabalhos, se certificou que o serviço TV ficou a funcionar no televisor LG OLED existente na sala da residência – o que o requerente também verificou –, sem que, então, o aparelho exibisse lista negra vertical (como retratado nos documentos de fls. 18-21 dos autos, com os quais a testemunha também foi confrontada) ou tivesse sido apresentada reclamação nesse sentido por qualquer dos sujeitos presentes no imóvel. Por último, referiu que só tomou conhecimento de reclamação do requerente, por causa do alegado dano infligido no televisor, dias depois (nomeadamente, em 27.12.2019), quando foi contactado pela loja \* à qual o cliente se havia deslocado para expor a sua queixa (cf. documentos juntos a fls. 12-14 dos autos) e, em resposta a questão colocada pelo Tribunal sobre o que poderia ter determinado o surgimento do risco vertical no meio do ecrã do televisor (cf. documentos juntos a fls. 18-21 dos autos), afirmou que tal problema se verifica, amiúde, em aparelhos com a tecnologia OLED, ficando a dever-se a defeito de fabrico.

Isto posto, considerando o conjunto das provas atendíveis produzidas nestes autos (conforme determinado pelo artigo 413.º do CPC) e atendendo à regra de distribuição do ónus da prova consagrada no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, cremos que o requerente não logrou demonstrar que o técnico que efetuou a instalação dos serviços contratados à requerida exerceu ação (externa) sobre o televisor LG OLED e, com ela, infligiu dano no aparelho, consistente em linha negra vertical, não se afigurando, para tal, bastantes os documentos juntos a fls. 18-21 dos autos, os quais, tendo sido aparentemente produzidos em 27.12.2019, não permitem discernir desde que data surge o risco no meio do ecrã e muito menos presumir que tal risco foi determinado, em termos de causa-efeito, por uma ação (que não foi sequer alegada pelo requerente) imputável ao dito técnico.

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

### **5.2.1. Da natureza e regime jurídico aplicável ao contrato celebrado entre o 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 aquilatar da verificação dos requisitos constitutivos do direito a tutela reparatória invocado pelo requerente (e não reconhecido pela requerida), nos termos do instituto da responsabilidade civil.

Porém, antes de nos pronunciarmos concretamente sobre a questão 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 sob alíneas a) e b) do ponto 5.1.1. desta sentença, resulta que entre requerente e requerida foi celebrado contrato para prestação, pela segunda ao primeiro, de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente televisão, *internet* fixa, telefone fixo e telemóvel, na habitação do 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 ao requerente o resultado da sua atividade empresarial, concretamente o fornecimento permanente dos serviços de televisão, *internet* fixa, telefone fixo e telemóvel, encontrando-se o requerente adstrito 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 pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais (“LSPE”<sup>2</sup>) – o “serviço de comunicações eletrónicas” (artigo 1.º, n.º 2, alínea d) da LSPE) –, 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 LSPE) 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 da LSPE).

No caso em apreciação, o requerente e a requerida são, assim, de qualificar, respetivamente, como utente e prestadora de serviços públicos

---

<sup>2</sup> Aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2019, de 29 de julho.

<sup>3</sup> Artigo 3.º, alínea ff) da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 49/2020, de 4 de agosto.

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

Acresce que, na situação vertente, constata-se, ainda, que o contrato para prestação do serviço público essencial foi celebrado entre um *profissional* (a requerida) e um *consumidor* (o 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 tenha assistido ao aderente (o aqui requerente) a possibilidade de as negociar, pelo que está sujeito à disciplina normativa da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais, adotada

---

<sup>4</sup> Lei n.º 24/96, de 31 de julho, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.

pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17 de dezembro, nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por normas materiais e procedimentais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram e podem ser incluídas num contrato de adesão, bem como a extensão da sua admissibilidade, sistema este que funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual.

### **5.2.2. Da verificação dos pressupostos constitutivos do direito a tutela reparatória invocado pelo requerente, nos termos do instituto da responsabilidade civil**

Posto o que antecede, cumpre, agora, ao Tribunal aferir da verificação dos pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pelo requerente, que o mesmo avaliou na quantia de € 2.000,00 (dois mil euros), uma pretensão que, como veremos, se deve reconduzir, no universo das fontes das obrigações, ao instituto da responsabilidade civil contratual.

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 (recompôr 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>5</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

---

<sup>5</sup> JORGE RIBEIRO DE FARIA, *Direito das Obrigações*, Vol. I, Coimbra, 1990, pp. 480-481.  
Tribunal Arbitral de Consumo

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, extraobrigacional, aquiliana ou delitual**, emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num 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, já vimos que as partes deste processo se acham ligadas por uma relação jurídica obrigacional, porquanto a questão de saber se se concretizam os pressupostos da alegada obrigação de indemnizar identifica-se com a questão da verificação cumulativa dos requisitos constitutivos da **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>6</sup>, que «a doutrina tem procurado definir

---

<sup>6</sup> PEDRO ROMANO MARTINEZ, *Cumprimento Defeituoso. Em especial na Compra e Venda e na Empreitada*, Coleção Teses, Coimbra, Almedina, 2001, pp. 129-157.

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 [o] 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>7</sup>.

Não pode olvidar-se, ainda, que é hoje indiscutível a ideia segundo a qual a obrigação é uma realidade complexa, constituindo, nas palavras de ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, um “sistema” que “unifica unitariamente” as diversas prestações que a consubstanciam, pelo que o seu cumprimento vai para além da mera execução dos *deveres principais ou primários de prestação* que integram o núcleo da relação obrigacional considerada, compreendendo, de igual modo, os *deveres secundários de prestação* e os *deveres acessórios* ou *deveres laterais de conduta*<sup>8</sup>.

Mais concretizadamente e seguindo de perto o ensinamento do Ilustre Professor de Lisboa, os **deveres secundários de prestação** podem ter origem no próprio contrato ou derivar supletivamente da lei e têm como finalidade a total e correta realização da prestação principal, estando ao serviço dela e complementando-a, pelo que revestem de natureza instrumental e visam “afeiçoar, no sentido pretendido, o interesse do credor”, seguindo, via de regra, o regime das prestações principais, donde o seu incumprimento

---

<sup>7</sup> JOSÉ CARLOS BRANDÃO PROENÇA, *Lições de Cumprimento e Não Cumprimento das Obrigações*, Coimbra, Coimbra Editora, 2011, pp. 137-138, com as demais referências doutrinárias aí referidas.

<sup>8</sup> ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil, VI – Direito das Obrigações*, Coimbra, Almedina, 2012, pp. 477, 489, 496-497.

fundamenta o recurso à *exceptio non adimpleti contractus* (artigos 428.º e seguintes do Código Civil) e à execução específica (artigos 827.º e seguintes do Código Civil). Já os **deveres acessórios ou laterais de conduta** decorrem da própria lei (*ex lege*) e visam assegurar o respeito e a concretização dos valores fundamentais do sistema jurídico expressos pela **cláusula geral da boa fé**, sendo habitualmente arrumados numa trilogia de deveres de proteção e tutela (na nomenclatura adotada por HEINRICH STOLL) – deveres de lealdade, deveres de informação e deveres de segurança –, cuja violação apenas pode dar origem à obrigação de indemnizar pelos danos causados ao credor e não a uma ação de cumprimento.

Ante o exposto, não pode deixar-se de reconhecer que **a instalação dos serviços de comunicações eletrónicas contratados pelo requerente constitui um dever secundário de prestação**, da qual depende o cabal cumprimento da obrigação principal da requerida e, em termos corresponsivos, a possibilidade de o demandante usufruir dos serviços de televisão, *internet* fixa, telefone fixo e telemóvel. Aliás, de acordo com as condições gerais de prestação do serviço de comunicações eletrónicas juntas a fls. 7-11 dos autos, “(...) [a] MEO compromete-se a instalar o serviço no prazo máximo de 30 dias úteis (...)”.

Acresce que, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 800.º do Código Civil, a demandada não pode deixar de responder pela conduta (ação ou omissão) dos seus auxiliares no cumprimento da obrigação secundária de instalação dos serviços contratados pelo requerente como se se tratasse de ato próprio, estando abrangidos por aquela solução legal quer os **auxiliares dependentes** (aqueles que o devedor pode instruir e dirigir), quer os **auxiliares independentes** (aqueles que atuam sem direção ou superintendência do devedor), ainda que subcontratados, inserindo-se nesta última categoria o técnico \* – cf. alínea c) do ponto 5.1.1. *supra*.

Mais concretamente: o contrato de subempreitada, expressamente previsto no artigo 1213.º do Código Civil, consiste no vínculo negocial por intermédio do qual alguém (o subempreiteiro) se obriga perante o empreiteiro

a executar uma “obra” – entendida enquanto modalidade específica de serviço conducente à produção de um resultado material, por via da criação, modificação ou reparação de uma coisa corpórea – de que aquele está encarregue (pelo dono da obra) ou uma parte dela. Trata-se, portanto, de um subcontrato de empreitada, no âmbito do qual o empreiteiro assume a qualidade de dono da obra, subcontrato esse que não raras vezes tem lugar, por estar em causa a execução de uma atividade particularmente especializada ou que requer especial técnica e perícia.

Nos termos do n.º 2 daquele artigo 1213.º do Código Civil, a possibilidade de celebração de contratos de subempreitada obedece ao regime jurídico do mandato, mormente ao disposto no artigo 264.º do Código Civil, pelo que apenas será admissível “se for autorizada pelo dono da obra ou a autorização resultar do conteúdo do contrato de empreitada ou da relação que o determina”<sup>9</sup>. Sem prejuízo do que precede, vem sendo entendimento doutrinal dominante que aquela autorização não tem de constar expressa e especificamente do contrato, podendo emergir dos usos e, inclusive, quando a subempreitada incida sobre prestação que requer especial *expertise* e *know-how*, existe uma autorização implícita para a sua celebração.

Em todo o caso, na eventualidade de ser celebrada uma subempreitada sem a autorização do dono da obra, tal não determina a invalidade daquele subcontrato, mas apenas a sua inoponibilidade em relação ao dono da obra, gerando responsabilidade contratual para o empreiteiro a realização de qualquer parte da obra pelo empreiteiro subcontratado. E, bem assim, **atenta a inexistência de um vínculo que ligue diretamente o dono da obra ao subempreiteiro, caso a obra apresente vícios ou desconformidades, o primeiro apenas poderá reagir contra o empreiteiro, a quem assiste, por sua vez, direito de regresso sobre o subempreiteiro, de acordo com o disposto no artigo 1226.º do Código Civil.**

---

<sup>9</sup> LUÍS MENEZES LEITÃO, *Direito das Obrigações, Volume III – Contratos em Especial*, 12.ª edição, Coimbra, Almedina, junho de 2018, pp. 532-533.

À luz do que antecede, facilmente se conclui que a celebração de vários contratos de subempreitada em nada contende com a responsabilidade do empreiteiro (no caso, a aqui requerida) perante o dono da obra (no caso, o aqui requerente), e, de resto, também não resultou demonstrado nos autos que o subempreiteiro \*\* tenha transferido o risco da ocorrência de eventos lesivos como o alegado pelo requerente para uma seguradora (prova para a qual não basta o depoimento da testemunha arrolada pela requerida, sem menção, sequer, da seguradora com quem, supostamente, concluiu contrato de seguro de responsabilidade civil).

Assim, escusando-nos a desenvolver aqui um excursão sobre cada uma das modalidades de incumprimento acima identificadas, na medida em que tal labor encerraria um exercício manifestamente despiciendo, e concentrando-nos apenas na modalidade de cumprimento defeituoso que releva na situação dos presentes autos, já concluímos que impendia sobre a requerida **o dever de instalação dos serviços de comunicações eletrónicas contratados pelo requerente**, um dever instrumental do cumprimento da obrigação principal, cujos efeitos são tipicamente absorvidos e consumidos pelo não cumprimento que ele provoca na obrigação principal<sup>10</sup>.

Sucede, todavia, que, conforme decisão em matéria de facto sob ponto 5.1.2. *supra* (com a respetiva motivação desenvolvida sob ponto 5.1.3. desta sentença, para onde se remete e cujo teor, por economia de texto, se dá aqui por integralmente reproduzido), não resulta demonstrado nestes autos que o técnico \*\* tenha protagonizado ação (externa) sobre o televisor LG OLED do requerente e que, por causa de tal suposta conduta, fez surgir uma lista negra vertical no ecrã do aparelho.

Por conseguinte, forçoso é concluir que não se encontra demonstrada uma situação de **cumprimento defeituoso** do dever secundário de prestação – modalidade de incumprimento, quanto ao efeito, que corresponde, na responsabilidade contratual, ao **facto ilícito** –, pelo que, dada a natureza

---

<sup>10</sup> ANA PRATA, *O Contrato Promessa e o seu Regime Civil*, Coimbra, Almedina, agosto de 2001, p. 657.

cumulativa dos pressupostos constitutivos do direito a indemnização, revela-se manifestamente despiciendo conhecer dos demais requisitos (culpa, dano e nexo de causalidade) da responsabilidade civil oportunamente enunciados, **julgando-se, desde já, improcedente o segundo pedido formulado pelo requerente.**

## **6. Decisão**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a requerida dos pedidos formulados pelo requerente.**

Notifique-se.

Braga, 9 de novembro de 2020

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

## **Resumo:**

1. Atendendo à matéria de facto adquirida nestes autos, resultou provado que entre requerente e requerida foi celebrado contrato para prestação, pela segunda ao primeiro, de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente televisão, *internet* fixa, telefone fixo e telemóvel, na habitação do demandante;

2. 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 ao requerente o resultado da sua atividade empresarial, concretamente o fornecimento permanente dos serviços de televisão, *internet* fixa, telefone fixo e telemóvel, encontrando-se o requerente adstrito 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*);
3. É hoje indiscutível a ideia segundo a qual a obrigação é uma realidade complexa, constituindo, nas palavras de ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, um “sistema” que “unifica unitariamente” as diversas prestações que a consubstanciam, pelo que o seu cumprimento vai para além da mera execução dos *deveres principais ou primários de prestação* que integram o núcleo da relação obrigacional considerada, compreendendo, de igual modo, os *deveres secundários de prestação* e os *deveres acessórios ou deveres laterais de conduta*;
4. Neste sentido, não pode deixar-se de reconhecer que a instalação dos serviços de comunicações eletrónicas contratados pelo requerente constitui um dever secundário de prestação, da qual depende o cabal cumprimento da obrigação principal da requerida e, em termos corresponsivos, a possibilidade de o demandante usufruir dos serviços de televisão, *internet* fixa, telefone fixo e telemóvel;
5. De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 800.º do Código Civil, a requerida responde pela conduta (ação ou omissão) dos seus auxiliares no cumprimento da obrigação secundária de instalação

dos serviços contratados pelo requerente como se se tratasse de ato próprio, estando abrangidos por aquela solução legal quer os auxiliares dependentes (aqueles que o devedor pode instruir e dirigir), quer os auxiliares independentes (aqueles que atuam sem direção ou superintendência do devedor), ainda que subcontratados;

6. Não tendo o requerente logrado demonstrar nestes autos uma situação de cumprimento defeituoso do dever secundário de prestação – modalidade de incumprimento, quanto ao efeito, que corresponde, na responsabilidade contratual, ao facto ilícito –, julgou-se improcedente o pedido de tutela reparatória pelo mesmo formulado.