



PROCESSO N.º 2976/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Prescreve o artigo 113.º n.º 1 al. n) da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, que constitui um direito do utilizador final *aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas*. E acrescenta o n.º 13 do artigo 128.º do mesmo diploma legal: *“A suspensão do serviço por motivos não relacionados com o não pagamento de faturas deve ser precedida de pré-aviso adequado ao consumidor, salvo caso fortuito ou de força maior”*.
- II. A Requerente teve incómodos e aborrecimentos, causados pela suspensão sem pré-aviso do serviço de telecomunicações, porém, não firmou o Tribunal convicção de que esses danos se reputam como graves na vida da Requerente, ultrapassando aquilo que se possa designar como meros incómodos. A este propósito pode ver-se ALMEIDA COSTA para quem *“serão irrelevantes os pequenos incómodos ou contrariedades, assim como os sofrimentos ou desgostos que resultam de uma sensibilidade anómala”*. No mesmo sentido pode ver-se o Ac. da Relação do Porto de 4 de fevereiro de 2002, de acordo com o qual *“os simples incómodos e aborrecimentos não justificam a indemnização por danos não patrimoniais”*.
- III. Dispõe o artigo 113.º n.º 1 al. I), da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, que o utilizador final tem direito a *“obter uma redução imediata e proporcional do valor da mensalidade contratada em caso de suspensão dos serviços por período igual ou superior a 24 horas consecutivas (...)”*.



1. PARTES

Requerente: RTE A, com identificação completa nos autos.

Requerida: RDA B, S.A., com identificação completa nos autos.

2. RELATÓRIO

No seu requerimento inicial, a Requerente alega que foi cliente da Requerida durante vários anos, sem ter tido qualquer problema. Porém, no dia 03 de agosto de 2023, o serviço de telecomunicações foi suspenso.

Procurando uma explicação para o sucedido, apercebeu-se de que, por via das obras que decorriam no terreno em frente à sua habitação, o poste que suportava o cabo de telecomunicações que alimentava a sua habitação foi removido. Acontece que agora a ligação naquela rua faz-se por via subterrânea e a Requerida recusa-se a executar as obras conducentes à ligação subterrânea para alimentar a habitação da Requerente.

Peticiona que os valores cobrados pela Requerida desde o dia 03 de agosto de 2023 sejam anulados, por não ter usufruído do serviço e solicita a reposição do serviço de telecomunicações. Peticiona ainda uma indemnização pelos transtornos causados em valor não inferior a € 150,00 (cento e cinquenta euros).

Citada para contestar, a Requerida esclareceu que a ligação até ao muro da Requerente se encontra efetuada, faltando somente realizar a ligação do muro até ao interior da habitação, que deverá ser executado pela proprietária do imóvel. Acrescenta que emitiu duas notas de crédito, por forma a anular os valores em dívida, sendo que à data considera inexistentes quaisquer valores a cobrar à Requerente.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Em face dos pedidos formulados, o objeto do presente litígio está delimitado a apreciar e decidir:

1 - Se a Requerente está ou não obrigada a suportar o preço pelo serviço imputado pela Requerida após a suspensão do serviço.



2 - Compensação no valor de € 150,00 (cento e cinquenta euros), a título de indemnização pelos transtornos sofridos.

3 – O direito ao restabelecimento do serviço;

4. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
 - Não há nulidades, exceções ou outras questões de que cumpra officiosamente conhecer.
- Fixa-se o valor da ação em € 150,00 (cento e cinquenta euros), nos termos dos artigos 297.º e 306.º do Código de Processo Civil (*ex vi* artigo 19.º n. 3 do Regulamento do CIAB).

5. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

5.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados, com interesse para a demanda, os seguintes factos:

1. Entre a Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços TV+NET+VOZ, para a residência sita na Rua *, Viana do Castelo, associado à conta n.º C834*, (cf. docs. a fls. 8, 9, 11 e 16);
2. O contrato supra identificado foi sendo pontualmente cumprido, até que em 03 de agosto de 2023 o serviço foi totalmente suspenso;
3. A referida suspensão do serviço ocorreu após a retirada do poste pelo qual passavam os cabos do serviço de telecomunicações que estabeleciam a ligação à habitação da Requerente (cf. docs. a fls. 2, 3, 4, 5, 6, 9, 11 e 22);
4. Na rua da habitação da Requerente, a infraestrutura relativa à passagem dos cabos para ligação do serviço de telecomunicações passou a ser subterrânea (cf. doc. a fls. 22);
5. A Requerida não efetuou a ligação do serviço de telecomunicações até à habitação da Requerente, tal como lhe incumbia (cf. doc. a fls. 22);
6. A Requerida atribuiu uma nota de crédito no valor de € 105,26 (cento e cinco euros e vinte e seis cêntimos), por forma a anular a fatura n.º FT 202393/1525756 e outra no valor de € 111,68 (cento e onze euros e sessenta e oito cêntimos), de forma a anular o valor constante da fatura n.º FT 202393/1765464 (cf. doc. a fls. 16);



7. Após as correções supra referenciadas, inexistem quaisquer valores em dívida na conta cliente n.º C834*, titulada pela Requerente (cf. doc. a fls. 16).

5.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa resultaram como não provados, com interesse para a demanda, os seguintes factos:

1. A suspensão no fornecimento do serviço de telecomunicações deveu-se a um caso fortuito ou de força maior;
2. A Requerente não tem a infraestrutura necessária que permita estabelecer a ligação do serviço de telecomunicações do muro da sua residência para o interior desta.

6. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada e não provada, resultou da análise crítica dos documentos juntos aos autos a que fomos aludindo aquando do elencar dos factos provados, bem como das declarações de parte da Requerente e do depoimento da testemunha arrolada, produzidas em audiência de julgamento, das quais se destaca o seguinte:

RTE A (Requerente), em declarações de parte, no geral confirmou os factos vertidos na Reclamação Inicial.

TESTEMUNHA 1, (testemunha apresentada pela Requerente), com 28 anos de idade, pasteleiro de profissão, referiu que é filho da Requerente, mas não vive na casa na qual é fornecido o serviço de telecomunicações em causa nos autos. Sabe que o poste que suportava os cabos de telecomunicações que alimentavam a habitação da sua mãe foi removido, porque viu um trabalhador fazê-lo, o qual referiu que estava autorizado pela Requerida para efetuar aquele serviço. A partir desse dia, nunca mais tiveram serviço de telecomunicações em casa, incorrendo em diversos transtornos.

7. DO DIREITO



Tal como resulta da prova carreada para os autos entre a Requerente e a Requerida, foi celebrado um contrato de prestação de serviços de telecomunicações. Assim, o regime aplicável ao caso encontra-se disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16/08, que entrou em vigor em novembro de 2022.

Assim, à luz do regime jurídico aplicável, apreciaremos separadamente as questões a decidir.

1 – Do preço imputado à Requerente, após a suspensão na prestação do serviço de telecomunicações.

Dispõe o artigo 113.º n.º 1 al. I), da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, que o utilizador final tem direito a “*obter uma redução imediata e proporcional do valor da mensalidade contratada em caso de suspensão dos serviços por período igual ou superior a 24 horas consecutivas (...)*”.

A prestação do serviço de telecomunicações foi suspensa desde o dia 03 de agosto de 2023, continuando, no entanto, a Requerida a imputar os valores pela prestação do serviço que a Requerente não usufruía.

Porém, resulta provado que o Requerida atribuiu uma nota de crédito no valor de € 105,26 (cento e cinco euros e vinte e seis cêntimos), por forma a anular a fatura n.º FT 202393/1525756. E também uma segunda nota de crédito no valor de € 111,68 (cento e onze euros e sessenta e oito cêntimos), de forma a anular o valor constante da fatura n.º FT 202393/1765464. Realçando a Requerida que, após as correções efetuadas, inexistem quaisquer valores em dívida na conta da cliente C83*, titulada pela Requerente.

Assim, satisfeito que está o pedido de anulação dos valores em dívida, durante o período em que o serviço esteve suspenso, nada mais tem a decidir este Tribunal quanto a este aspeto.

2 – Da indemnização pelos transtornos sofridos pela suspensão do serviço.

A Requerente alega que sofreu danos não patrimoniais peticionando uma compensação em valor não inferior a € 150,00 (cento e cinquenta euros). Da matéria de facto provada resulta que a Requerente está sem o serviço de telecomunicações desde 03 de agosto de 2023. Em consequência, alega a Requerente que se sentiu especialmente afetada, angustiada e



incomodada com a falta do serviço de telecomunicações, em especial do serviço de televisão por cabo.

Apreciando,

O artigo 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei da Defesa do Consumidor) estabelece que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos. Os danos não patrimoniais não têm natureza material ou económica e reportam-se a valores de ordem espiritual, ideal ou moral. O artigo 496.º, do Código Civil, determina que: *“Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”*. Assim, o direito à indemnização por danos não patrimoniais depende, pois, do preenchimento de um critério exigente: a gravidade dos danos. O critério da gravidade dos danos é fixado objetivamente. Veja-se, a este respeito o que se referiu no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24 de Maio de 2007 [Processo: 07A1187]: *“O dano não patrimonial não reside em factos, situações ou estados mais ou menos abstratos aptas para desencadear consequências de ordem moral ou espiritual sofridas pelo lesado, mas na efetiva verificação dessas consequências; A avaliação da gravidade do dano, para efeitos de compensação, tem de aferir-se segundo um padrão objetivo; Dano grave não terá que ser considerado apenas aquele que é “exorbitante ou excepcional”, mas também aquele que “sai da mediania, que ultrapassa as fronteiras da banalidade”. Um dano considerável que, no seu mínimo, espelha a intensidade duma dor, duma angústia, dum desgosto, dum sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se torna inexigível em termos de resignação”*.

Revertendo ao caso em apreço, não consta dos autos qualquer elemento de prova relativo aos danos sofridos, nem foi produzida em Audiência de Julgamento prova bastante para se aferir dos danos causados. Isto porque, a Requerente afirmou que apesar de privada do serviço de TV por cabo, consegue manter o serviço de TV por antena. Isto é, apesar da suspensão do serviço de telecomunicações, continua a poder ver TV. E referiu a testemunha João Silva que continuam a usufruir do serviço de internet através de dados móveis pelo telemóvel. Pelo que, também neste aspeto, não ficaram totalmente privados do serviço. Cremos então que a Requerente teve incómodos e aborrecimentos causados pela suspensão - sem pré-aviso - do serviço de telecomunicações, porém, não firmou o Tribunal convicção de que esses danos se reputam



como consideravelmente graves na vida da Requerente, ultrapassando aquilo a que se possa designar como meros incómodos. A este propósito pode ver-se ALMEIDA COSTA para quem *“serão irrelevantes os pequenos incómodos ou contrariedades, assim como os sofrimentos ou desgostos que resultam de uma sensibilidade anómala”*. No mesmo sentido pode ver-se o Ac. da Relação do Porto de 4 de fevereiro de 2002, de acordo com o qual *“os simples incómodos e aborrecimentos não justificam a indemnização por danos não patrimoniais”*.

Estão, portanto, em causa meros incómodos que não têm relevância para serem indemnizados enquanto danos não patrimoniais, pelo que, a este respeito, improcede a pretensão da Requerente. Assim, sendo, dispensa-se o Tribunal de analisar os restantes requisitos da responsabilidade civil.

3 – Do restabelecimento do serviço

Como já se adiantou, a Requerida foi contratada para prestar à Requerente o serviço de telecomunicações. O contrato foi pontualmente cumprido por ambas as partes até que, em 03 de agosto de 2023, a Requerente ficou sem serviço devido à remoção do poste que suportava o cabo que alimentava o sinal até à sua habitação.

Artigo 66.º n.º 1 da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, dispõe que: *“As empresas que oferecem serviços de comunicações de voz ou um serviço de acesso à Internet através de redes públicas de comunicações eletrónicas devem assegurar a máxima disponibilidade possível dos serviços em situações de rutura da rede, de emergência ou de força maior”*.

Não consta dos autos qualquer elemento que comprove que a Requerida encetou todos os esforços ao seu alcance por forma a assegurar a máxima disponibilidade possível do serviço, *in casu*, por rutura da rede na rua da morada de consumo.

Prescreve o artigo 113.º n.º 1 al. n) da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, que constitui um direito do utilizador final *aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas*. E acrescenta o n.º 13 do artigo 128.º do mesmo diploma legal: *“A suspensão do serviço por motivos não relacionados com o não pagamento de faturas deve ser precedida de pré-aviso adequado ao consumidor, salvo caso fortuito ou de força maior”*.



Uma vez mais, não resulta dos autos qualquer elemento que faça constar de que tal suspensão do serviço está inserida no âmbito do caso furtivo ou de força maior.

Posto isto, a única justificação oferecida pela Requerida é a de que o problema da falta de serviço na habitação da Requerente prende-se com o facto de que a ligação ao muro, no interior da habitação, não se encontra efetuada, pelo que é da inteira responsabilidade desta assegurar essa ligação, pois que, a ligação externa até ao muro da habitação está efetuada.

Destarte, não colhe a versão adiantada pela Requerida (de que o que se encontra em falta é a ligação do muro da habitação para o interior desta), pois essa ligação está feita e a Requerente sempre a utilizou, caso contrário não teria usufruído do serviço de telecomunicações prestado pela Requerida, durante os vários anos anteriores à remoção do poste, por onde passavam as ligações de telecomunicações que alimentavam a morada da Requerente.

Acresce que,

Consta dos autos a fls. 22 um documento subscrito pela Chefe da Divisão de Licenciamento e Gestão Urbanística, Dra. *, da Câmara Municipal de Viana do Castelo, dando conta que na rua da morada da Requerente foram efetuadas obras de requalificação, nas quais foram abolidos os postes de iluminação, pelos quais também passavam os fios de ligação do serviço de telecomunicações até à habitação da Requerente. Com efeito, as diversas operadoras que prestam os serviços de telecomunicações naquela zona foram alertadas para tal facto, tendo decorrido um prazo para que estas procedessem aos trabalhos necessários de colocação dos cabos de ligação nas novas infraestruturas, agora subterrâneas. Posto isto, sabe-se que a Requerida tinha conhecimento da intervenção necessária a efetuar naquela zona e não emitiu um pré-aviso de suspensão do serviço endereçado à Requerente.

Mais se refere no documento em apreço, que a RDA B, S.A., utiliza agora as novas infraestruturas, mas: *“esqueceu-se de passar o cabo para o outro lado da rua, para “alimentar” o cliente em causa. Assim, esta situação não tem haver com a obra de Urbanização, mas sim da responsabilidade da empresa B que não acautelou esta situação a tempo”*.

Do teor do documento suprarreferido, resulta claro que há incumprimento contratual por parte da Requerida, pois que, aquando da celebração do contrato de prestação do serviço de telecomunicações, esta comprometeu-se a prestar um serviço que não está a cumprir, desde a data em que o poste foi removido. Realça-se para o facto de que antes da remoção do poste, o serviço foi sempre prestado pela Requerida à Requerente.



Deste modo, incumbe a este Tribunal ordenar a Requerida a cumprir o contrato, executando as obras necessárias para assegurar a ligação do serviço até à habitação da Requerente.

8. DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a presente ação e, em consequência, deve o contrato celebrado entre as partes manter-se, condenando-se a Requerida a efetuar as obras necessárias para assegurar a ligação do serviço até à habitação da Requerente, cumprindo assim com a sua obrigação contratual de prestar o serviço de telecomunicações eletrónicas à Requerente.

Notifique-se.

Viana do Castelo, 31 de março de 2024.

O Juiz-Árbitro



(José Miguel Matos Gonçalves)