

SENTENÇA n.º 484/2025

Processo n.º 2848/2025

SUMÁRIO:

1. Nos art.ºs 798 e ss., em conjugação com os art.ºs 562 e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

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

3. Ocorrendo uma falha no serviço de internet a mesma tem de ser formalmente denunciada, realizados os testes devidos, a fim de que o serviço seja reposto em conformidade.

4. Apenas se se demonstrar o necessário nexo de causalidade entre esses factos e os danos e que aqueles (factos) ocorreram por qualquer conduta culposa daquela fornecedora é que a lei obriga a qualquer indemnização.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como

entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 28 de outubro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido que

« Desde o início do contrato reclamei junto da ---, inclusive através do próprio Centro de Arbitragem, porque nunca usufruí do serviço de televisão tal como me foi vendido.

Na venda foi-me garantido que poderia ver televisão em qualquer televisor da casa; o técnico instalou apenas o cabo coaxial existente, impossibilitando a ligação na zona principal da sala. Assim, fiquei limitada à zona de refeições, sem poder utilizar o serviço no sofá, e a --- alegou sempre que a casa “não permitia” uma melhor instalação.

Perante a recusa da --- em corrigir a instalação, rescindi o contrato e exijo ser ressarcida pelos meses em que não usufrui do serviço prometido.

Solicitei também o acesso à gravação da chamada de venda e das chamadas de cancelamento, porque considero o comportamento dos atendentes abusivo. A 9 de junho desloquei-me à loja --- em Sintra para formalizar o cancelamento e a 17 de junho, devolvi todos os equipamentos antes de a faturação seguinte vencer.

Cumpri o prazo de 10 dias úteis indicado pela operadora. Por precaução, cancelei o débito direto. No entanto, continuam a emitir faturas e a reclamar valores, apesar de terem rescindido o contrato e recebido o material.

A recente instalação do serviço --- na minha residência confirmou definitivamente que a limitação não era da infraestrutura da casa, mas da má instalação executada pela ---, o que comprova a justeza da minha reclamação. Dado que a empresa mantém um comportamento inaceitável, peço a vossa intervenção para levar o processo a julgamento com a maior brevidade, garantindo a restituição dos valores cobrados indevidamente e o cumprimento das obrigações contratuais.»

A Reclamada apresentou contestação nos autos que abaixo se deixa:

«A --- não pode consentir, com o alegado pela Demandante na sua Reclamação, porquanto corresponde a uma versão falsa, inexata e/ou omissa dos factos.

Motivo pela qual vai a mesma expressamente impugnada nos termos e para os efeitos do artigo 5 74.º do Código de Processo Civil.

A Reclamação deverá ser igualmente considerada impugnada em tudo o que estiver em contradição com a presente defesa considerada no seu conjunto. Vejamos, Permanece em discussão, no presente litígio, um pedido indemnizatório efetuado pela Demandante no valor de €399,97 (trezentos e noventa e nove euros e noventa e sete cêntimos), por alegado «serviço deficiente», acrescido de um «montante simbólico» de €150 por alegados danos não patrimoniais.

Alega a Demandante, mas não prova, que (i) houve incumprimento técnico por parte da --- desde 26 de setembro de 2023; que (ii) esteve impossibilitada de utilizar integralmente o serviço contratado; que (iii) a --- não deu resposta técnica durante 23 meses e que (iv) despendeu tempo e teve transtorno com tentativas frustradas de resolução.

Atentemos à cronologia dos factos aqui em causa: a 26 de setembro de 2023 a --- conclui a instalação dos serviços de comunicações eletrónicas na residência da Demandante.

O serviço foi devidamente instalado e ficou a funcionar corretamente, conforme comprova o relatório de instalação, devidamente assinado pelo técnico, que aqui se junta sob a designação de Documento 1 e se considera integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

A 01 de abril de 2024, isto é, decorrido mais de meio ano desde a data da instalação, a Demandante reclamou no Portal da Queixa, expressando insatisfação com a instalação dos serviços e reportando anomalias que condicionavam o funcionamento do serviço.

Ora, durante seis meses não houve qualquer reporte de qualquer anomalia. Não obstante, meio ano depois a Demandante apercebe -se que está insatisfeita com a instalação.

Ainda que pouco comum, a --- endereçou a situação, e apresentou disponibilidade para avaliar as alega das dificuldades técnicas, tentando contactar a cliente para que fosse possível levar a cabo os despistes iniciais.

Nunca foi possível estabelecer contacto telefónico com a Demandante, conforme este Centro de Arbitragem foi sendo informado. Por processo, a --- efetua sempre despistes técnicos por telefone com os seus clientes, uma vez que a larga maioria das anomalias técnicas são resolvidas em chamada com os clientes, assim poupando deslocações desnecessária às suas residências.

A Demandante rejeitou consistentemente as tentativas de contacto para realizar despistes técnicos.

A 15 de dezembro de 2024 a Demandante contactou a linha de apoio ao cliente reportando uma falha no serviço de internet, tendo sido realizados os despistes técnicos necessários, foi agendada intervenção técnica para o dia seguinte.

No dia seguinte, então, após substituição de um equipamento, foi dado como operacional o serviço, conforme comprova relatório técnico assinado pelo

técnico, que aqui se junta sob a designação de Documento 2 e se considera integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

A 28 de julho de 2025, uma vez mais decorridos mais de sete meses desde a última intervenção, a cliente volta a reclamar, desta vez através do Livro de Reclamações online, queixando -se uma vez mais da instalação dos serviços e dando nota de que aderiu aos serviços de outra operadora.

A Demandante solicitou ainda o acesso a uma chamada realizada com a ---.

Em resposta à Reclamação, a --- informou a cliente de que deveria formalizar por escrito o pedido de denúncia contratual, bem como enviou à Demandante o formulário de acesso às gravações de chamada, não tendo – até hoje – recebido esse último documento.

Entretanto, a --- desativou os serviços em causa sem custos associados.

Ora, apesar de ter apresentado reclamações espaçadas no tempo acerca da qualidade do serviço, a Demandante nunca colaborou com a --- no sentido de permitir a realização de despistes técnicos anteriores à realização de eventual intervenção na residência.

Nesse sentido, os únicos documentos que referem a qualidade do serviço são os aqui juntos pela ---, e atestam o correto funcionamento do mesmo.

Não logrou assim provar, a Demandante, a indisponibilidade do serviço que serve de base ao pedido indemnizatório aqui em discussão.»

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€549.97** (quinhentos e quarenta e nove euros e noventa e sete cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente a Reclamante. A Reclamada devidamente notificada esteve ausente na audiência, tendo avisado o tribunal de tal, não impedindo a sua falta a prossecução dos autos e esta decisão nos termos da LAV e do Regulamento do Centro.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, sendo ouvida a reclamante e a sua testemunha devidamente identificada em ata.

Finda a produção de prova concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a parte sido informada que posteriormente seria notificada da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante consumidora, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto relevantes para este processo:

- a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com a operadora Reclamada foi cliente da mesma por contrato celebrado a 26.09.2023
- b. E findo após pedido de rescisão e sem custos em 23.08.2025,
- c. Tendo sido devolvidos os equipamentos, e feito um crédito para a fatura final emitida,
- d. Estando em discussão nos autos um pedido de indemnização
- e. Referente a 50% do total pago no período em causa de 23 meses, em €399.97,
- f. Mais uma compensação adicional por transtornos vividos e tempo despendido com tentativas infrutíferas de resolução, incluindo a necessidade de recurso a entidades externas, no montante simbólico de €150;
- g. E juros que não foram calculados pela Reclamante.
- h. A Reclamante reporta-se a mau funcionamento do serviço nesses meses, e que tal não lhe permitira ter acesso aos demais serviços, mas nenhuma prova documental foi entregue nesse sentido.
- i. Sendo que não consta dos autos em sede de arbitragem, a cópia de qualquer queixa formal realizada no Livro de Reclamações,
- j. Ainda que a Reclamada tenha assumido que tal ocorrera.
- k. A terem ocorrido chamadas telefónicas para o serviço – cuja prova este tribunal não tem, não comprovam a existência de danos, mas sim que ligou ao serviço a reportar algo, ficando sujeita a despistes técnicos, que pode recusar ou não
- l. E que a 16.12.2024 terão levado a uma substituição do equipamento,
- m. Mas sem que fique provado que antes o serviço de todo funcionava ou com que percentagem de dano,

- n. E que depois deixou mesmo de funcionar até 23.08.2025 onde será feita a rescisão.
- o. Não há prova de qualquer requerimento formal entregue à reclamada sobre a audição de chamada,
- p. O que a ter ocorrido sem resposta poderia levar a denúncia não a este tribunal, mas à CNPD e à ANACOM autoridades com competência sobre tal falta de acesso a dados, se devidamente solicitados.
- q. Assim há ausência de nexo de causalidade entre o descrito e o peticionado de danos causados por insuficiência do serviço de internet.
- r. Não foi entregue nenhum relatório de perito especialista que possa comprovar que nos meses que o contrato durou a reclamante não teve acesso integral ao serviço,
- s. Ou que a Reclamada incumpriu o contrato.
- t. Admite-se que podem ter ocorrido falhas nos serviços pontualmente, e que isso levasse a reclamante a contactar a operadora espaçadamente, mas trata-se apenas de uma presunção sem qualquer prova documental nos autos que este tribunal possa apreciar.
- a. Não fica provado que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação do Serviço de Comunicações Eletrónicas, e demais normas do setor.
- b. Não há prova de qualquer dano patrimonial ou não patrimonial.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes e suas testemunhas quando for o caso.

8. Do Direito

A lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96 de 31 julho prevê os direitos dos consumidores, e a sua possibilidade de reclamação quando esteja perante uma falta de conformidade do serviço, ou do bem considerando o direito à qualidade.

A lei que tutela os serviços públicos essenciais e a lei das comunicações eletrónicas dispõem ainda sobre o serviço de telecomunicações, onde se encontra enquadrado o serviço de internet que é reclamado nos autos.

Contudo e perante um determinado operador desde logo o consumidor tem de atender ao que tenha sido contratado para que possa vir a alegar incumprimento contratual e sua desvinculação com justa causa.

Conforme indicado em matéria factual este tribunal não dispõe de prova do que foi contratado, e do que foi pago ao longo dos 23 meses em que durou o contrato, já que em sede de arbitragem e audiência nenhuma prova foi trazida nesse sentido.

Admitindo que estava contratado um serviço múltiplo de serviço de internet fixa, móvel, televisão, e telefone fixo, ficou provado que o reclamante à data já não é cliente da reclamada naquela morada, por iniciativa sua, e por isso não está em apreciação à data o serviço em si, cuja rescisão comercialmente foi assumida sem custos, e com um crédito final pela Reclamada.

Quanto a anteriores inconformidades, ou a danos causados, a reclamante vem peticionar a devolução parcial de 50% das faturas pagas que desconhecemos, estimando o valor em causa em €399.97.

Entende desde logo o tribunal que estaríamos perante o instituto do enriquecimento sem causa, nos termos do artigo 473.º do Código Civil, se a reclamada tivesse de devolver o valor mesmo que parcial de 23 meses de serviços prestados, sem qualquer prova documental de que os serviços foram os exclusivos causadores de danos reclamados.

Adiante-se que a doutrina estipula quanto ao enriquecimento sem causa a existência de vários pressupostos desde logo: i) a existência de um enriquecimento; ii) a obtenção desse enriquecimento à custa de outrem; iii) a ausência de causa justificativa para o enriquecimento; iv) a lei não facultar ao empobrecido outro meio de ser restituído/indemnizado.

Assim, não basta que uma pessoa tenha obtido uma vantagem económica à custa de outra, sendo ainda necessária a ausência de causa jurídica justificativa da deslocação patrimonial. Cabe a quem pede a restituição com base no enriquecimento de outrem à sua custa e sem causa justificativa, o ónus de alegar e provar esses pressupostos.

Não basta, pois, que não se prove a existência de uma causa de atribuição, sendo preciso convencer o tribunal da falta de causa.

Por outro lado, é da essência da figura da responsabilidade civil (ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco), a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC. Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo essa exigência para o caso concreto ter-se-ia que demonstrar que a Reclamada enquanto entidade responsável pelos serviços de comunicações eletrónicas que estavam contratados pela reclamante não cumpriu com os deveres de assegurar a continuidade da prestação desse serviço com qualidade.

Sendo certo que, sempre que casos fortuitos ou de força maior contribuam para anomalias no fornecimento ou sempre que se detetem situações imputáveis aos próprios utentes da rede, estará excluída a responsabilidade da entidade fornecedora.

O facto por exemplo de um utente ligar muitas vezes para a linha da operadora não prova que os serviços contratados estejam todos em desconformidade, mas pode ser um indício de transtornos. O consumidor aqui reclamante deverá sempre junto da ANACOM¹ como Autoridade para as Comunicações realizar um teste de velocidade de internet ao serviço fixo da mesma², para ser mais fidedigno o resultado, cumprindo as exigências mais comuns, de que tenha de fazer e guardar mais do que um teste por dia, em dias e horários diferentes, que possam demonstrar se de acordo com o contratado o serviço está de acordo.

E perante os resultados obtidos nesses múltiplos testes de internet fixa teria de confrontar formalmente a operadora por carta registada ou pelo livro de reclamações, a fim de a fazer rever o serviço e apresentar as devidas soluções, e com conhecimento da ANACOM.

O que de todo aqui aconteceu.

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

Trata-se da aplicação do princípio “*actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor*”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, teria a Reclamante provar os factos constitutivos do

¹ <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1182678>

² <https://netmede.pt/>

direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

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

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não logrou a Reclamante fazer prova quer da origem dos danos que alega, quer de qualquer incumprimento da Reclamada.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação

referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte da Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 27 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos

