

SENTENÇA n.º 149/2026

Processo n.º 422/2026

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 prestado, se se comprova a culpa da entidade, a mesma pode ser chamada a realizar o acerto na fatura dos dias em causa, perante o valor do serviço.
4. Quanto a um pedido de indemnização apenas se se comprovar que o requerente teve um dano, e na medida que este resulte de culpa exclusiva da Reclamada, é que a mesma pode ser chamada a pagar uma compensação.

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 24 de março de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido a este tribunal entregue a

«Descrição dos Factos: Interrupção total dos serviços TV+Internet+Telefone devido à queda de um poste de telecomunicações da PT por má conservação, durante 6 dias. A operadora --- não cumpriu as suas obrigações contratuais e legais, tendo causado prejuízos que solicitei na reclamação enviada em anexo. Apesar de os prejuízos estarem diretamente relacionados com a falta do serviço de telecomunicações e com faltas a agendamentos por parte dos técnicos de telecomunicações, a --- recusa-se a assumir que esses prejuízos foram causados pela interrupção dos serviços. Pedido: Solicito que a --- compense integralmente os prejuízos comprovados causados pela interrupção total dos serviços TV+Internet+Telefone durante 6 dias consecutivos, conforme reclamação em anexo.

Solicito que a --- compense integralmente os prejuízos comprovados causados pela interrupção total dos serviços TV + Internet + Telefone durante 6 dias consecutivos. Pagamento de uma indemnização no valor total de 317,49€, discriminada da seguinte forma:

- Lucro Cessante (Perda de produtividade/Gerência): 236,00€ (Calculado com base na faturação anual da minha empresa em 2025, no valor de 59.000€, devido ao dia de trabalho perdido para aguardar técnicos ausentes);*

- *Indemnização por Incumprimento de Agendamento: 50,00€ (Compensação pelas duas janelas horárias não cumpridas no dia 19/01);*
- *Custos de Conetividade Alternativa: 14,99€ (Aquisição de cartão SIM para Hotspot de emergência);*
- *Crédito por Indisponibilidade de Serviço: 8,50€ (Proporcional aos 6 dias de interrupção total sobre a mensalidade de 42,50€);*
- *Danos Tecnológicos (Storj Node): 8,00€ (Perda direta de rendimento e impacto na reputação do nó de armazenamento de dados).»*

A Reclamada apresentou contestação nos seguintes termos:

«Questão prévia: o requerente invoca perda de rendimento no armazenamento de dados, ora, se o Requerente utiliza o serviço para fins profissionais, para obter rendimentos, não estamos perante uma relação de consumo, sendo, em consequência, o presente tribunal incompetente para apreciar a questão, incompetência que desde já se alega.

Sem prescindir, efetivamente a 14 janeiro foi reportada avaria no serviço 1705005021 de que o Requerente é titular. No dia seguinte, 15-01-2026, um técnico da Requerida deslocou-se ao local e constatou que havia necessidade de reposição de poste para a reposição posterior do serviço.

O serviço foi reposto a 20 janeiro de 2026. Conforme previsto na Lei das Comunicações Eletrónicas, a Requerida procedeu ao crédito, emitindo a nota de crédito NC\107/00555477, dos dias sem serviço, no montante de 8,41€.

Termos em que, estando o pedido do Requerente já satisfeito, se verifica inutilidade superveniente da lide.

A Requerida, além de ter procedido diligentemente na reposição do serviço, recordando-se que foi necessário substituir um poste, procedeu à reposição dentro dos prazos contratualmente previstos, cfr consta das condições contratuais já juntas aos autos pelo Requerente.

**«NÍVEIS DE QUALIDADE, UTILIZAÇÃO, RESTRIÇÕES E
SEGURANÇA DO SERVIÇO 3.1. A --- compromete-se a assegurar**

os seguintes níveis de qualidade de serviço: a) tempo máximo para ligação inicial do serviço: 30 (trinta) dias; b) tempo máximo de reposição do serviço: 15 (quinze) dias. »

A queda do poste foi um caso fortuito, sendo que a Requerida cumpre todas as normas e procedimentos na colocação e verificação de postes de telecomunicações e tem instituído um procedimento de auditorias aos elementos da sua rede. O que não obsta a que acidentes não possam acontecer.

Sendo de realçar por exemplo as condições climatéricas adversas e as condições que as mesmas podem produzir no solo que sustenta o poste.

Caberia ainda ao Requerente fazer prova dos alegados danos, o que não acontece.

Desconhece a Requerida quem são as empresas constantes nas faturas juntas aos autos. Bem como se desconhece de que comissões se trata, nem a relação do Requerente com estas empresas, Nem a sua relação com a prestação do serviço de comunicações eletrónicas prestado pela Requerida.

Pelo que se repete, não se vê qual a relação entre a faturação de uma empresa e o pedido do Requerente. Nem o motivo para a Requerida ter que suportar alegados lucros cessantes, não provados, de um terceiro desconhecido e alheio ao processo

E ainda em simultâneo o pagamento de uma compensação “por duas janelas horárias não cumpridas”. Portanto, além de parecer que as duas compensações coincidirão, não se pode deixar de alegar novamente a incompetência do centro para apreciar eventuais lucros cessantes de uma empresa, que não é de todo um consumidor.

Quanto à aquisição de um cartão SIM não faz o Requerente qualquer prova para além da aquisição do mesmo

Quanto à alegada perda de rendimento e impacto na reputação do nó de armazenamento de dados, mais uma vez que não feita qualquer prova, e mais

uma vez se reitera que o centro não é competente para apreciar a questão por não se tratar de uma relação de consumo.

Assim, além de não estarem provados os alegados danos está ainda em falta a prova do nexo de causalidade. Sendo ainda de referir que nos termos do regime aplicável ao setor das comunicações eletrónicas, a compensação prevista limita-se ao crédito proporcional ao período de indisponibilidade.

Nestes termos e nos melhores de Direito deve ser julgada a inutilidade superveniente relativamente aos créditos pela indisponibilidade do serviço e totalmente improcedente por não provada nos restantes pedidos e, em consequência, ser a Requerida absolvida do pedido.»

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€317.49** (trezentos e dezassete euros e quarenta e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatária.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas, e posteriormente encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas 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.

Foi levantada na contestação da incompetência deste tribunal para apreciar parte do pedido, porquanto se reporta a danos peticionados no âmbito laboral ou profissional, nomeadamente perda de rendimentos ou lucros cessantes.

Em sede de audiência ficou esclarecido o tribunal de que no local a relação é pessoal e não profissional, o que nos leva a não nos declararmos incompetentes.

Contudo e conforme aludido na audiência, parte do pedido que se reporte a questões de perdas profissionais não pode aqui ser apreciado – nomeadamente pelas faturas de uma empresa Unipessoal ----. Com sede em lisboa e a sua relação com a --- e a ----, desconhecendo o tribunal a que título e relação se coloca tal com os danos no local de consumo em causa, já que nenhum nexos causal com a morada, o local de consumo, e danos pessoais se pode ali imputar.

Termos em que o pedido prossegue para apreciação quanto ao demais peticionado.

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

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

7. *Da Fundamentação de facto:*

7.1. Dos factos tido como provados:

- a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com a operadora Reclamada era cliente à data dos factos da mesma;
- b. A 14 de janeiro de 2026 foi reportada uma anomalia no serviço, que teve origem na queda de um poste.
- c. A reparação do local e a reposição do serviço decorreu até dia 20 de janeiro de 2026.
- d. O local do contrato titulado pelo Reclamante, não é um local de trabalho, sendo de uso pessoal.
- e. Pelo que não podem ser alegados para a falta de serviço em causa, quaisquer danos profissionais que este tribunal pudesse apreciar.
- f. Sendo testemunhado na audiência que o uso ali não era profissional.
- g. Assim há ausência de nexo de causalidade entre o descrito e o peticionado de danos causados para lucro cessante ou perda de rendimentos
- h. Pois naquele local não podem ser gerados rendimentos que este tribunal possa apreciar.
- i. A equipe da reclamada esteve no local a resolver o problema religando o serviço.
- j. O Reclamante foi ressarcido de €8.41 em NC em fatura referente aos 6 dias sem serviço, na medida do contrato que dispõe.
- k. A 19.01.2026 por encomenda ao que indica a fatura nos autos, com remessa e carga às 20h08, foi adquirido um cartão e-sim na Vodafone por €14.99,
- l. Mas cuja compra e entrega irá ocorrer pelo menos no dia seguinte, ou seja, o dia da reposição do serviço, dada como ocorrida pelas 16h, conforme testemunho da Reclamada,

- m. Não tendo o tribunal nenhum justificativo ou prova da receção do cartão e-sim adquirido,
- n. Ou do nexo de causalidade naquela data com o reporte da interrupção do serviço no dia 14.01.2026
- o. Tratando-se da queda de um poste, exterior ao local do consumo, estamos perante uma anomalia no serviço causada por motivos externos, e cuja origem não está em comprovada
- p. Podendo ser reportada a uma causa natural, de desgaste ou subsequente de outros motivos que não exclusivamente culpa de nenhuma das partes, mas referente a fatores externos, que este tribunal não pode apreciar.

7.2. Dos factos tidos como não provados

- a. Que a Reclamada tenha violado deveres legais impostos pela Regulamentação do Serviço de Comunicações Eletrónicas, e demais normas do setor.
- b. Que a Reclamada não tenha já ressarcido os dias de interrupção do fornecimento, pois foi emitida Nota de Crédito.
- c. Que haja nexo de causalidade provado entre o cartão e-sim adquirido e o sucedido.
- d. Que o Reclamante tenha tido danos patrimoniais ou não patrimoniais a título pessoal referentes a esta interrupção devidamente comprovados nos autos.

7.3. Da motivação

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

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, os elementos entregues e em particular a ausência de documentação relevante para os factos, comprovativa de danos a título pessoal que o Reclamante tivesse sofrido por culpa exclusiva da Reclamada, e com nexo de causalidade imputável à mesma.

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 encontram enquadrados os serviços contratados pelo Reclamante naquele local de consumo num pacote intitulado de M3e.

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 uma eventual indemnização em caso de falta de conformidade.

Conforme indicado em matéria factual este tribunal não dispõe de prova documental que permita concluir que naquele local de consumo e perante uma utilização pessoal haja danos a reportar.

E conforme saneador este tribunal é incompetente para apreciar qualquer perda de rendimento, lucros e afins, relativos a matéria laboral, já que o uso da internet fixa e móvel neste contrato apenas pode ser a título pessoal e não profissional.

Quanto aos níveis de qualidade, até porque o serviço foi interrompido por causa indicada a queda de um poste, o próprio contrato prevê até 15 dias de

possível restrição, antes de poder ser discutida eventual resolução ou indemnização do contrato:

Mas também não é isso que está em discussão nestes autos nesta data, mas sim um pedido indemnizatório.

Deve assim e quanto ao pedido de ressarcimento dos dias sem acesso entender-se existir uma inutilidade superveniente da lide quando a Reclamada faz prova que o reembolso do valor referente a 6 dias pelo serviço interrompido já ocorreu em nota de crédito de €8.41 a 26.02.2026, quanto a este diferendo nada mais há contratualmente poder impor à reclamada.

Quanto à matéria indemnizatória, sendo o local de uso pessoal ou não profissional não pode sobre a ausência de serviço ser peticionado neste tribunal qualquer valor de dano profissional, lucro cessante, dias perdidos a título laboral.

Quanto a eventuais marcações ou desmarcações de visitas não há qualquer prova que tenha sido exigido a presença do Reclamante, que este tivesse estado no local (se ali não pode ser apreciado que trabalhe), ou que tenha perdido horas com tal.

O que mesmo que admitamos que aconteceu cairia sempre no âmbito do transtorno e não de um dano, nos termos do art. 496.º CC, que tenha de ser ressarcível pelo Direito.

Por fim terá sempre de haver nexo de causalidade entre o que esteja a ser peticionado e o reclamado não havendo mais do que prova que no dia 19.01.2026 adquiriu um cartão e-sim, com remessa às 20h08, mas cuja entrega nem está provada aos autos ser imediata, sendo que o serviço foi reposto no dia 20.01.2026.

Motivo pelo qual a mera fatura da compra, não prova que a culpa dessa compra possa ser imputada à Reclamada.

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.

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 pelo reclamante não cumpriu com os deveres, que não o tinha ressarcido nos termos legais e contratuais dos ditos 6 dias, (o que ocorreu) e que foi a causadora de outras despesas ou danos.

Sendo certo que, sempre que casos fortuitos ou de força maior contribuam para anomalias no fornecimento ou sempre que se detetem situações não imputáveis à própria também poderá ser excluída a responsabilidade da entidade fornecedora.

Ainda assim não podemos deixar de sublinhar que quanto a eventuais transtornos sofridos e a título comercial foi em mediação e em conciliação proposto o reembolso de uma mensalidade do serviço pela reclamada na quantia de €42,50, mas o Reclamante no seu direito de livremente se pronunciar, recusou.

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 ao 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 o Reclamante provar os factos constitutivos do 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 ressaltando (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 o Reclamante fazer prova documental ou outra dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega, com culpa e exclusiva responsabilidade 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 do Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se:

- a. O tribunal incompetente para apreciar parcialmente o pedido de indemnização na quantia de €236, no aludido a matéria de perda de rendimentos ou lucros cessantes em termos profissionais;**
- b. Inutilidade da lide quanto ao valor do crédito por indisponibilidade nos 6 dias, face à NC emitida a 26.02.2026 com o valor de €8.41 já ressarcido;**

- c. Inexistir prova de outros danos causados, e nexo de causalidade sobre o demais peticionado.**

Sendo assim totalmente improcedente a ação, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 15 de abril de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos