TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 1285/2021/FL

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1- *Apenas não haverá lugar à reposição específica quando a mesma não seja possível ou não repare integralmente os danos ou, ainda, quando se revele excessivamente onerosa para o devedor lesante, hipóteses em que terá, então, de operar-se a restituição por equivalente e proceder-se-á ao ressarcimento do chamado "dano de cálculo", isto é, a expressão monetária do dano real (e já não o dano natural propriamente dito), constituindo a solução mais razoável para o apuramento do quantum indemnizatório aquela segundo a qual o lesante deve indemnizar o lesado pelo valor do dano que causa no seu património (do ponto de vista concreto), pelo que o lesado deve ser colocado numa situação em que obtenha uma coisa com um valor de uso idêntico à danificada.*

2- *Considerando-se provada que a deficiente instalação dos serviços de telecomunicações operada pela equipa técnica responsável pelo serviço contratado pelo reclamante à reclamada foi* ***causa necessária e adequada (porque não foi, de todo, indiferente, na ordem natural das coisas), à produção dos danos patrimoniais alegados pelo reclamante****, apenas com a substituição do televisor, porque impossível a sua reparação, se revela possível reconstituir a situação patrimonial que existiria, na data mais recente que pode ser atendida pelo tribunal.*

3- *Não ignorando o Tribunal que a reclamada é uma pessoa jurídica e, em particular, uma sociedade comercial sujeita ao princípio da especialidade (artigo 6.º do CSC), cujo objeto social não compreende a reparação de eletrodomésticos, deve a reclamada, suportar o custo da o televisor do reclamante no valor de €420,00 (quatrocentos e vinte euros).*

I- Relatório

1.1 O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo que a reclamada "reconheça que não lhe é devedor de qualquer quantia e, por outro lado, que repare o LCD que os técnicos avariaram".

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou, no prazo regulamentar, Contestação alegando, em suma, que, em sede de mediação, procedeu ao desligamento dos serviços sem encargos e anulou o valor em dívida à data da exposição, pelo que tal pedido formulado pelo reclamante se encontra satisfeito.

No mais alega que a reclamada não examinou o equipamento pelo que não "é sensato" que arque com as despesas inerentes ao equipamento, tanto mais que não foi possível participar à sua Seguradora a ocorrência do sinistro.

Nessa medida impugna que tenham sido os técnicos da reclamada a danificar o equipamento televisivo do reclamante pois que a reclamada nem pode reconhecer um concreto dano no dispositivo.

*

A audiência realizou-se a 20 de dezembro de 2021, com a presença do reclamante e ausente a reclamada que devidamente notificada apresentou contestação mas não compareceu na audiência arbitral.

Perante a ausência da reclamada não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), tendo a mesma, obviamente, se frustrado.

Não obstante não se ter afigurado possível a realização da tentativa de conciliação, pelo reclamante foi transmitido que estaria na disposição de proceder à entrega do LCD em loja da reclamada que esta viesse a indicar para que lhe fosse possível efetuar peritagem ao equipamento.

A reclamada através de email dirigido a este tribunal a 11 de janeiro de 2022 veio dizer que se encontrava na disposição de encaminhar o caso para a equipa técnica de modo a existir deslocação e averiguação por parte de auditor qualificado.

Mais disse que não tendo a Requerida logrado estabelecer contacto com o requerente por razões a si imputáveis, a deslocação técnica acima referida se poderá demonstrar infrutífera dado o período alargado de tempo já decorrido.

Requereu assim que o reclamante indicasse datas que lhe fossem convenientes para a deslocação técnica pretendida.

O Reclamante indicou datas para que a equipa técnica indicada pela reclamada se deslocasse à sua habitação e disso foi dado conhecimento à reclamada.

Alega o reclamante que sempre esteve telefonicamente disponível, mas que nunca foi contactado pela reclamada, afirmando contrariamente a reclamada que por facto imutável ao reclamante não foi possível estabelecer contacto telefónico.

Não sendo assim possível alcançar qualquer entendimento foi designada nova data para continuação de audiência arbitral, que se realizou no dia 02 de junho de 2022 e na qual esteve presente o reclamante e novamente ausente a reclamada.

II- Objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao reclamante o direito que se arroga titular, e que a reclamada não reconhece, nomeadamente o direito à reparação ou substituição do

III- Saneador

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

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.

Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) Entre o reclamante e a reclamada havia sido outorgado em 11 de março de 2021 um contrato tendo como objeto a prestação de serviços de televisão, internet, telemóvel e voz fixa – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a reclamação;

b) A 17/03/2021 um técnico da reclamada deslocou-se à habitação do reclamante para proceder à instalação dos serviços entre ambos contratados - facto que se julga

provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e com base nas declarações do reclamante;

c) Aquando da instalação pelos técnicos da reclamada o LCD da marca pertencente ao reclamante e que se encontrava a funcionar em perfeitas condições, deixou de funcionar– facto que se julga provado com base nas declarações do reclamante e com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

d) A pedido do reclamante, a empresa com sede na orçamentou a substituição do televisor identificado em **c)** no valor de €420,00 (quatrocentos e vinte euros) - facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e no **doc.n.º6** junto com a reclamação;

e) A empresa indicada em **d)** apresentou orçamento do qual resulta que a avaria é na fonte de alimentação, sendo que tendo em conta que já não existe material para se proceder à sua reparação, o orçamento apresentado é para a substituição do equipamento - facto que se julga provado com base no **doc.n.º6** junto com a reclamação;

f) O LCD que o reclamante alega ter sido danificado foi comprado pelo reclamante, em estado de novo há cerca de 6 anos tendo este pago pelo bem o valor de €620,00 (seiscentos e vinte euros) – facto que se julga provado com base nas declarações do reclamante;

g) À data em que a reclamada procedeu à instalação dos serviços na habitação do reclamante, o televisor estava em perfeitas condições de funcionamento atento as suas características e idade do mesmo – facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante.

4.2. 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:

a) A reclamada, por fato imputável ao reclamante, não procedeu à verificação e análise do televisor pertencente ao reclamante;

b) Toda a demais factualidade alegada.

V- Motivação

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 por reclamante e reclamada e às declarações do declamante, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto, cumpre asseverar, em primeiro lugar, que o Tribunal tomou em consideração a regra constante do n.º 3 do artigo 35.º da LAV nos termos da qual a não comparência de uma das partes (no caso, a reclamada) à audiência de julgamento arbitral determina o prosseguimento do processo, devendo ser proferida sentença com base na prova que tenha sida apresentada ao Tribunal.

Posto isto, o juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. art. 596º nº 1 e 607º nº 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº.607º nº5 do C.P.C, na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr. artº 371º do C.CC) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerça a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, nos documentos juntos aos

autos, conjugados com as declarações prestadas pelo reclamante que considerou convincentes e indiciadoras de que os factos relatados eram verdadeiros.

Ponderou o Tribunal a ausência de quaisquer meios de prova apresentados pela reclamada em que esta pudesse de algum modo ancorar a sua tese de não verificação dos danos e/ou abalar prova dos mesmos feita por declarações do reclamante e documento (orçamento).

Certo que em sede – como será o caso – de responsabilidade extracontratual ou aquiliana, o ónus da prova cabe ao lesado, contudo, não provou a reclamada – e era seu o ónus – porque motivo não diligenciou no sentido de aferir os danos e a imputação destes a anomalia de funcionamento do equipamento do reclamante.

Quanto aos danos, o Tribunal alicerçou a sua convicção nas declarações prestadas pelo reclamante em conjugação com o orçamento/relatório apresentado para a sua substituição.

Não obstante as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, cremos, ainda assim, que o reclamante se apresentou em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara, pormenorizada e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento, sendo, por isso, possível extrair, com toda a segurança, a partir delas, a factualidade adquirida e julgada provada nos presentes autos acima identificada.

Mais concretizadamente, nas suas declarações de parte, o reclamante descreveu ao Tribunal a habitação onde foi realizada a instalação dos serviços contratados e o procedimento adotado pela equipa técnica para o efeito, descreveu as características do televisor e relatou os danos existentes e bem assim, declarou que logo que se apercebeu dos danos fez vários contactos para a reclamada no sentido de ver resolvida a sua situação mas sem sucesso.

VI- Da fundamentação de Direito

É princípio geral da responsabilidade civil que quem, em princípio, culposamente, lesar o direito ou interesse tutelado de outrem responde pelos danos que causar a sua ação ou omissão (cfr artigo 483º do Código Civil).

Assim é que, contratados os serviços de fornecimento de serviços eletrónicos e de televisão, a sua não prestação nos termos do contrato, a ignorância culposa deste e as interrupções sem qualquer justificação ou motivo imputável ao consumidor ou a causas justificadas ou de força maior, são atos ou omissões da demandada reveladores do incumprimento contratual.

Ora é da essência da figura da responsabilidade civil e 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 – cfr citado artigo 483º, CC.

Por outro lado, ainda se nos situarmos no âmbito da responsabilidade contratual, o devedor, em princípio, só responde pelos danos resultantes daquele incumprimento se o mesmo lhe for imputável a título de dolo ou culpa (n.º 1 do art. 798.º do CC), presumindo-se esta última (art. 799.º, n.º 1).

Todavia, não se trata no caso de responsabilidade contratual mas extracontratual ou aquiliana (artigos 483º e ss., do Código Civil).

Ora entende o Tribunal que ficou comprovado que o reclamante sofreu danos (estragos em um televisor) por facto imputável à deficiente instalação dos serviços pela reclamada.

Quanto aos danos, o reclamante alegou terem-lhe sido infligidos danos num televisor que lhe pertencia e que tinha cerca de 6 anos.

Ora, como é sabido, impera entre nós o chamado *princípio indemnizatório*, de acordo com o qual a obrigação de indemnizar visa reconstituir a situação patrimonial que existiria, na data mais recente que pode ser atendida pelo tribunal, caso não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (artigos 562.º e 566.º, n.º 2 do Código Civil) – *teoria da diferença* –, colocando o lesado na posição em que estaria não fosse o resultado danoso, sem, com isso, proporcionar àquele um enriquecimento injustificado.

Por outro lado, na decorrência do que já se deixou consignado *retro*, nos termos do artigo 566.º, n.º 1 do Código Civil, a reconstituição ou restauração natural é prioritária face à reintegração por equivalente, a qual "não supõe necessariamente que as coisas

são repostas com exatidão na situação anterior: é suficiente que se dê a reposição de um estado que tenha para o credor valor igual e natureza igual aos que existam antes do acontecimento que causou o dano"[1], ficando, dessa forma, satisfeito o interesse do lesado.

Donde, apenas não haverá lugar à reposição específica quando a mesma não seja possível ou não repare integralmente os danos ou, ainda, quando se revele excessivamente onerosa para o devedor lesante, hipóteses em que terá, então, de operar-se a restituição por equivalente e proceder-se-á ao ressarcimento do chamado "dano de cálculo", isto é, a expressão monetária do dano real (e já não o dano natural propriamente dito), constituindo a solução mais razoável para o apuramento do *quantum* indemnizatório aquela segundo a qual o lesante deve indemnizar o lesado pelo valor do dano que causa no seu património (do ponto de vista concreto), pelo que o lesado deve ser colocado numa situação em que obtenha uma coisa com um valor de uso idêntico à danificada.

Retomando a situação *sub judicio*, conforme decisão em matéria de facto, julgaram-se provados os danos alegados pelo reclamante e infligidos no seu televisor.

Resta aquilatar, por último, se os danos alegados superam o derradeiro crivo do nexo de causalidade para aferir da eventual responsabilização da reclamada.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada[2], sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Retomando, de novo, a situação em apreço, em coerência com a factualidade julgada provada do ponto 4.1.. *supra*, com a respetiva motivação sob ponto V desta sentença (para onde se remete e cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido, por economia de texto), conclui este Tribunal que a deficiente instalação dos serviços

---

[1] ADRIANO VAZ SERRA, in *Boletim do Ministério da Justiça*, n.º 84, p. 132.

[2] *Vide*, por todos, JOÃO DE MATOS ANTUNES VARELA, *Das Obrigações em Geral*, Volume I, 8.ª edição revista e atualizada, Coimbra, Coimbra Editora, 1994, pp. 921-922 e 930.

de telecomunicações operada pela equipa técnica responsável pelo serviço contratado pelo reclamante à reclamada foi **causa necessária e adequada (porque não foi, de todo, indiferente, na ordem natural das coisas), à produção dos danos patrimoniais alegados e provados pelo reclamante**, sendo que, apenas com a substituição do televisor, se revela possível reconstituir a situação patrimonial que existiria, na data mais recente que pode ser atendida pelo tribunal.

Não ignorando o Tribunal que a reclamada é uma pessoa jurídica e, em particular, uma sociedade comercial sujeita ao princípio da especialidade (artigo 6.º do CSC), cujo objeto social não compreende a reparação de eletrodomésticos, deve a reclamada, em cumprimento desta sentença, suportar o custo do televisor do reclamante no valor de €420,00 (quatrocentos e vinte euros).

VII - Decisão

Pelo exposto, decide este Tribunal:

a) Julgar procedente o pedido indemnizatório formulado pelo reclamante no que respeita à indemnização pelos danos sofridos no televisor, condenando a reclamada a pagar ao reclamante a importância de €420,00 (quatrocentos e vinte euros), a título de indemnização pelos sobreditos prejuízos.

O valor do processo fixa-se em €420,00 (quatrocentos e vinte euros), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 20 de junho de 2022

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)