**Processo: 1310/2021/MB**

**Reclamante:**

**Reclamada:**

SUMÁRIO:

I – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º 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.

II – À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 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.º 1 do C.C.

**1. Relatório**

1.1. O Requerente pretendendo (a) que a Reclamada seja condenada a proceder à reparação dos danos causados com a instalação, à recolocação dos espelhos no local, à recolocação do cimento na parede e à pintura de todas as paredes da sala, e bem assim (b) que o contrato celebrado com a Reclamada seja declarado resolvido, atento o incumprimento por banda desta e que seja declarado não devido qualquer valor a título de indemnização por incumprimento contratual, alega em suam na sua reclamação inicial o incumprimento contratual culposo pela Requerida á que na data de instalação, o técnico que a efetuou começou a arrancar todo os fios da antiga moradora, o que ocasionou que arrancasse também um pedaço da parede, que ficou preso ao aparelho da fibra, tendo também danificado os espelhos e deixado os cabos não isolados, com filamentos em perigo de contato, bem como nada ficou a funcionar conforme o contrato.

1.2. Citada, a Requerida contestou, pugnado pela improcedência da demanda, impugnando, em suma, os factos descritos na reclamação inicial.

*

A audiência realizou-se na presença da Requerente e ausência da Requerida, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.º 1 do artigo 34º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

**2. Objeto de Litígio**

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma ação declarativa, por um lado constitutiva, sabendo se se deve ou não declarar a resolução por justa causa do contrato de prestação de serviço de telecomunicações celebrado entre Requerente e Requerida e, por outro, de condenação, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não reparar os danos causados no local de consumo, habitação do Requerente, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

*

**3. Fundamentação**

**3.1. Dos Factos**

**3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

**1.** O Reclamante é cliente da Reclamada com o n.º tendo contratado o serviço

**2.** No dia 07/05/2021 foi efetuada instalação Fibra por um técnico da Requerida na habitação do Requerente, tendo sido aproveitado drop existente, equipamentos instalados na sala, sinal

**3.** Nesse mesmo dia, o Reclamante apresentou reclamação através da linha de atendimento, indicando que pretendia cancelar o contrato por insatisfação com instalação,

alegando que o técnico apenas colocou Box e Router e foi embora sem fazer testes nem colocar fios corretamente conforme pretendido;

**4.** No dia 10/05/2021, o Demandante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada,

**5.** A 11/05/2021 ocorreu nova intervenção na habitação do Reclamante pelo mesmo técnico da Reclamada, tendo sido "trocado router para o hall, passado novo cabo utp para brox na sala, fios acondicionados, teste chamada o, tudo ok e conforme pedido do cliente";

**6.** Nesta sequencia o Reclamante apresentou nova reclamação, reclamando o facto de ter sido o mesmo técnico da intervenção anterior e que, ao trocar os cabos que ainda eram de instalação de outra operadora, arrancou tudo da parede com muita força e em consequência partiu a parede em vários lugares, referindo ainda que o router estava pendurado na parede, sem apoio nenhum e a box não estava a funcionar, pedindo que alguém se deslocasse à sua residência para averiguar o que o técnico havia feito;

**7.** A 17/05/2021 o Demandante apresentou nova reclamação no livro de reclamações da Reclamada

**8.** A 19/05/2021 o Demandante voltou a contactar a apresentando nova reclamação, referindo que o técnico que se deslocou à sua habitação para instalar os serviços, partiu a parede e os espelhos das tomadas, exigindo que assumam a responsabilidade dos custos que irá ter, mais reportando falhas no serviço de devido a cabos que estariam soltos,

**9.** Por conta de tal reclamação, foi agendada nova intervenção na habitação do Reclamante que ocorreu a 26/05/2021, realizada por técnico diverso do anterior

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

**1)** O técnico da Reclamada aquando da instalação na habitação do Reclamante começou a arrancar todos os fios da antiga moradora, arrancando também um pedaço de

cimento da parede que ficou preso ao aparelho da fibra, danificou os espelhos das tomadas e deixou os cabos não isolados em perigo de contacto;

**2)** Com a instalação, nada ficou a funcionar, nem internet nem televisão por conta dos cabos que ficaram soltos.

**

**3.2. Motivação**

A fixação da matéria dada como provada resultou da prova documental a que infra se fará referência, conjugada com a audição do Reclamante em sede de Declarações de parte e da testemunha por si arrolada.

Já a matéria dada por não provada assim resulta da ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal moldar a sua convicção em sentido diverso.

Assim, em sede de Declarações de parte o Reclamante confirma o teor do técnico pedro, de 26/05/2021 junto com a contestação afirmando que os restantes serão falsos, há imagens do antes e depois, reportando-se pois ao relatório fotográfico constante da sua reclamação inicial. Porém tal relatório fotográfico confrontado com as fotografias juntas pela Requerida na sua contestação de que são elementos integrantes dos relatórios das intervenções ocorridas a 07/05/2021 e 11/05/2021, levantaram dúvidas sobre a ocorrência de danos na habitação do reclamante decorrente da intervenção/ instalação do equipamento necessário ara o contratualizado entre as partes, e, sempre incumbindo a prova do incumprimento contratual ao Requerente, nos termos do disposto no artigo 342º do CC, deu-se tais factos por não provados, pois que também não foram carreados aos autos quaisquer elementos probatórios que permitissem a este Tribunal conhecer da deficiente qualidade de serviço de alegada pelo Reclamante.

Ainda em sede de declarações de parte, o Reclamante,
Reformado por invalidez, cantoneiro de vias, 6º ano antiga telescola, residente no local de consumo aqui em crise, sendo casa arrendada, desde 2019, o contrato de arrendamento está celebrado em nome dos dois (reclamante e esposa), e habita lá desde fim de 2019, agora está com a esposa, em Maio de 2021 também estavam os dois, tem filhos, um maior e um menor, dependentes, aos factos disse que antes de 2021 não tinha qualquer operadora contratado pela

Requerida, foi contactado com uma oferta promocional e aceitou a proposta. Nestes episódios relatados na sua reclamação a esposa estava presente, os técnicos foram lá a casa cerca de 4-5 vezes, os serviços até à data de hoje não funcionam na habitação, mas aceitou a deslocação dos serviços técnicos no dia posterior ao dia da audiência de julgamento. Na 1ª vez aproveitaram os cabos, a box e o router ficaram junto a Tv na sala, o cabo que diz que estava no chão eram os cabos que ligam os cabos da parede, ao equipamento (doc 8 a 13 da reclamação inicial). Na 2ª vez voltaram porque não funcionava e não queria os cabos no chão, e ele (o técnico) arrancou tudo, ficando a habitação como consta das fotografias juntas como documento 14 a 16 da sua reclamação, e os cabos visíveis na fotografia junta como documento 17 são aqueles que deviam ser guardados. Até à presente data, não fez qualquer reparação. Na 3ª vez – apareceu o senhor pedro que reparou o que estava, colocou a box no hall, isolou os cabos para não estarem a mostra, fez as medições de internet, o telefone fixo também ficou a trabalhar, só não fez o serviço de "trolhice" e pintura. E o serviço ficou a funcionar com as falhas que se mantém até à data de hoje, Na 4ª vez – foram trocar a box, mas o problema manteve-se, ou seja o problema: a tv esta a dar deixa de dar, para a imagem, liga para os serviços para reset ao serviço, Tv e internet também não têm serviço constante, e mantem-se assim até a data de hoje, a única coisa que funciona sem problemas é o serviço móvel. Afirmou ainda que pretende cessar o contrato de arrendamento em Dezembro, e sempre terá de reparar a habitação para entregar. Não tem qualquer montante em dívida com a Vodafone relativamente a este Contrato, e mais não disse.

A Testemunha do Requerente, Desempregada, técnica de pescado, 9º ano, Casada com o Requerente, mostrou-se parcial e com interesse direto na demanda atento o vínculo familiar com o Requerente, Aos factos disse, que presenciou todo o processo desde a primeira instalação até à última e a ficar tudo direito. Ultima intervenção, um dos aparelhos ficou onde tinha sido pedido, não ficou a confusão de fios. Não houve reparação da parede até à data de hoje. 1ª intervenção – ficaram muitos fios, uma bagunça, não ficaram no local indicado e os fios de outra operadora, na 2ª – arrancou um pedaço da parede, na 3ª passou o dia todo la e pôs tudo em ordem. O serviço agora tem muitas falhas, para muitas, televisão tem de se ligar para lá. Não há telefone fixo, a internet está sempre a ir abaixo, e mais não disse.

Pelo que, a matéria dada por provada resultou de expresso acordo das partes quanto ao vínculo que as une, e bem assim as datas das respetivas intervenções no local de consumo, que resultam ainda corroboradas pela junção aos autos quer do contrato de prestação de serviço de telecomunicações celebrado entre as partes, quer as guias de intervenções sucessivas em casa do Requerente, juntas com a contestação, e ainda por expressa confissão da Reclamada na sua peça processual, quanto aos contactos telefónicos estabelecidos pelo Reclamante e o teor das suas reclamações.

E, conforme supra já referido, perante o confronto das fotografias juntas aos autos e a expressa impugnação pela Requerida do incumprimento contratual alegado pelo Reclamante sempre caberia a este último a prova dos factos que alega, o que, não logrou obter por convicção deste Tribunal, pois que, regendo-nos também pelas regras da experiência comum, não será consonante com o habitual, o Consumidor ficar inerte (com uma mera reclamação unto do técnico conforme afirma na sua reclamação, mas que não resultou do teor das suas declarações de parte), pois que afirmou ter presenciado todas as intervenções na sua habitação, conjuntamente com a sua testemunha, enquanto o técnico da Requerida arrancava espelhos de tomadas, pedaços de parede, deixando cabos não isolados.

*

**3.3. Do Direito**

Não haverá dúvidas que se está na presença, no que respeita ao contrato dos autos, de contratos de prestação de serviços, mormente contrato de prestação de serviços de telecomunicações celebrado entre Requerida e Reclamante, tendo como local de instalação a habitação deste último.

Sendo o mandato uma das modalidades do contrato de prestação de serviços – art 1155º CC – o art 1156º torna extensíveis, com as necessárias adaptações, as disposições a respeito do mesmo aos contratos de prestação de serviços que a lei não regule especialmente.

O que nos remete, tendo em consideração a questão principal dos autos - e sempre com as necessárias adaptações - para o regime da revogação do mandato a que se reporta o art 1170º CC.

Disposição de que resulta no seu nº 1, que o mandato é livremente revogável por qualquer das partes (não obstante convenção em contrário ou renúncia ao direito de revogação), e do seu nº 2 que, «se porém, o mandato tiver sido conferido também no interesse do mandatário ou de terceiro, não pode ser revogado pelo mandante, salvo ocorrendo justa causa».

As adaptações necessárias, no que se refere aos contratos de prestação de serviços dos autos, impõem-se, desde logo, ao nível da própria terminologia, não estando em causa a respetiva «revogabilidade», acrescendo que lhes é, obviamente, inaplicável o disposto no nº 1 daquele preceito, visto que as prestações de serviços em causa são gizadas, por definição, no interesse de ambas as partes. No entanto, sobra do nº 2 do art 1170º a ideia de que a extinção do mandato (ou de contrato de prestação de serviços que, no aspeto em referência, se lhe possa equiparar), quando estabelecido no interesse de ambas as partes, depende da existência de «justa causa».

Efetivamente, a resolução por justa causa constitui um dos modos de extinção característicos dos contratos duradouros, ao lado da denúncia e da caducidade por decurso do tempo.

Integra-se (a resolução por justa causa) no regime típico das relações contratuais duradouras, mormente nas de execução continuada, às quais não se ajusta diretamente o regime admonitório previsto no art 808º CC, pois o que está em causa, não é, em regra, a perda de interesse numa concreta prestação, mas a justificada perda de interesse na continuação da relação contratual.

Este tipo de contratos – insuscetíveis de extinção pelo cumprimento – implicam pela sua dimensão temporal, "um mais forte comprometimento da liberdade de autodeterminação das partes", o qual vem a implicar formas mais específicas de extinção.

Como se referiu, a denúncia, ao lado da revogação por justa causa, é uma delas.

De facto, se a denúncia, como é consabido, constitui uma iniciativa unilateral e discricionária dirigida à cessação do contrato, com ou sem consequências indemnizatórias, a resolução traduz uma iniciativa unilateral, igualmente dirigida à cessação do contrato, mas

vinculada, de tal modo que tem que se basear num fundamento reconhecido por lei, traduzindo-se este fundamento na ocorrência superveniente de factos jurídicos *stricto sensu*.

Há ainda que referir que do art 436º CC apenas resulta que a resolução se pode fazer «mediante declaração à outra parte», o que significa que o contrato se considera resolvido quando a declaração de resolução chega ao poder do destinatário ou é dele conhecida, já da lei específica aplicável ao caso das telecomunicações, nos termos da Deliberação da ANACOM sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, datado de 09/03/2012 e publicado a 14/03/2012, mais concretamente nos seus pontos 2.2, 2.3, 2.4 e 3, exige-se que a comunicação para resolução do contrato de prestação de serviço de telecomunicações seja prestada por via postal ou eletrónica, nomeadamente por telecópia ou correio eletrónico, para qualquer um dos contactos divulgados no contrato ou em qualquer outro suporte informativo dirigido ao público; ou quando exista, através do serviço de atendimento presencial, isto para que seja viável a apresentação dos documentos que forem estritamente necessários para a confirmação da identificação do assinante ou, em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante. O que em bom rigor, é consonante com a exigência de forma escrita dos próprios contratos de prestação de serviço de telecomunicações, não se impondo aqui o regime residual de liberdade de forma consagrado no artigo 219º do CC (n.º 3 do artigo 48º da Lei das Comunicações Eletrónicas - Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, com as alterações que lhe vieram a ser introduzidas pelos DL n.º 92/2017, de 31/07; Lei n.º 15/2016, de 17/06; Lei n.º 127/2015, de 03/09; Lei n.º 82-B/2014, de 31/12; DL n.º 35/2014, de 07/03; Lei n.º 42/2013, de 03/07; Lei n.º 10/2013, de 28/01; Lei n.º 51/2011, de 13/09; Lei n.º 46/2011, de 24/06; DL n.º 258/2009, de 25/09; DL n.º 123/2009, de 21/05; Lei n.º 35/2008, de 28/07; DL n.º 176/2007, de 08/05; Rect. n.º 32-A/2004, de 10/04.

Apreciando, então, o alegado incumprimento contratual e base da justa causa na revogação do contrato de prestação de serviço.

Na definição de Baptista Machado, in «Pressupostos da resolução por incumprimento», pág. 361, a justa causa consiste em «qualquer circunstância, facto ou situação, em face da qual, e segundo a boa fé, não seja exigível a uma das partes a continuação da relação contratual». E explicita: «Todo o facto capaz de fazer perigar o fim do contrato ou de

dificultar a obtenção desse fim, qualquer conduta que possa fazer desaparecer pressupostos, pessoais ou reais, essenciais ao desenvolvimento da relação, designadamente, qualquer conduta contrária ao dever de correção e lealdade».

No caso em análise nos presentes autos, efetivamente, conforme resulta do supra exposto em sede de matéria factual e respetiva motivação, não é latente qualquer incumprimento contratual por banda dos serviços da Requerida, ao invés, a prestação da sua obrigação contratualmente estipulada.

Assim, no quadro do regime geral do incumprimento contratual, inexiste fundamento legal para se declarar a justa causa da revogação do contrato que unia Requerente e Requerida.

Pelo que, decai, sem mais considerações, a pretensão do Requerente.

**

**4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida no pedido.**

Notifique-se

Guimarães, 19/12/2021

A Juiz-Arbitro

(Sara Lopes Ferreira)