

Processo de arbitragem

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Sentença

I – Processo

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)¹.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Ora, o serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea *d*), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

¹ Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 1 de junho de 2015 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

O demandante não foi representado por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento).

2. Em 18 de maio de 2015, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, indicando, em resumo, que, durante a instalação dos equipamentos e serviços por parte da equipa técnica da demandada, a sua televisão caiu e ficou danificada, não sendo possível a sua reparação.

O demandante conclui pedindo que este tribunal arbitral condene a demandada ao pagamento de uma indemnização no valor da televisão.

O requerimento de arbitragem foi notificado à demandada no dia 5 de junho de 2015. Nos termos do artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento do CNIACC, o prazo para contestação é de 10 dias.

A demandada, devidamente notificada, não contestou no prazo fixado, tendo enviado mensagem de correio eletrónico ao CNIACC no dia 13 de julho de 2015, juntando contestação.

No dia 21 de julho de 2015, o árbitro signatário proferiu despacho, indicando que, tendo em conta que a contestação foi apresentada fora do prazo de 10 dias fixado no Regulamento do CNIACC para o efeito (artigo 21.º), a mesma é extemporânea e não deve, portanto, ser tida em conta no processo.

Nos termos do artigo 23.º do Regulamento do CNIACC, “na falta de contestação, consideram-se provados os factos alegados pelo demandante”. Assim, foram indicados no despacho de 21 de julho de 2015 os factos dados como provados. Foram ainda as partes convidadas a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais.

O demandante remeteu uma mensagem de correio eletrónico ao CNIACC no dia 24 de julho de 2015, confirmando a receção do despacho e manifestando a sua disponibilidade para conciliação, desde que fosse “ressarcido do prejuízo causado”. A demandada não respondeu, gorando-se assim a possibilidade de conciliação.

Cumpre, então, decidir.

II – Factos provados

A demandada, devidamente notificada, não contestou tempestivamente, conforme exposto, pelo que, nos termos do artigo 23.º do Regulamento, foram dados como provados os seguintes factos alegados pelo demandante:

– Em 28 de julho de 2014, o demandante aderiu a um pacote promocional da demandada, que inclui televisão, internet, telefone fixo e telefone móvel.

– Em 30 de julho de 2014, os equipamentos e o serviço foram instalados por uma equipa de técnicos da demandada.

– A equipa de técnicos da demandada foi chefiada por X.

– Na impossibilidade de o demandante estar presente, a equipa de técnicos da demandada foi recebida por Y.

– Durante a instalação, o chefe da equipa técnica da demandada decidiu que seria necessário desviar o móvel sobre o qual estava o televisor, tendo solicitado ajuda a Y.

– Com o desvio do móvel, a televisão do demandante caiu e ficou danificada.

– O dano corresponde à moldura frontal do televisor.

– O demandante reclamou de imediato junto da demandada, pedindo a reparação da televisão.

– Dois técnicos da demandada deslocaram-se à residência do demandante para avaliar a situação e encontrar uma solução.

– Na sequência dessa deslocação, os técnicos da demandada afirmaram que apenas assumiam 50% da responsabilidade pelo prejuízo.

– O demandante não concordou com esta solução.

- O demandante reclamou novamente, sem que a demandada tenha procedido à reparação do aparelho.
- A 13 de outubro de 2014, o demandante pediu um orçamento de reparação à C.
- O relatório de assistência técnica refere que a reparação é inviável devido à descontinuidade da peça necessária (moldura frontal do televisor).
- O televisor foi adquirido a 8 de dezembro de 2009, pelo valor de € 669,90.
- A demandada contactou o demandante e informou-o de que seria contactado pela companhia de seguros D.
- O demandante não tinha sido contactado pela companhia de seguros D na data em que apresentou o requerimento de arbitragem.

III – Enquadramento jurídico

Segundo os factos dados como provados, as partes celebraram um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, que inclui os serviços de televisão, internet, telefone fixo e telefone móvel e a demandada, no cumprimento da obrigação contratual de instalação dos equipamentos necessários para que o demandante pudesse beneficiar dos serviços contratados, enviou técnicos seus ou por si contratados à morada do demandante. Ficou ainda provado que, durante a instalação, o chefe da equipa técnica da demandada decidiu que seria necessário desviar o móvel sobre o qual estava o televisor, tendo sido esse desvio a causar a queda da televisão.

Vejamos, então, se há responsabilidade civil da demandada.

Nos termos do artigo 800.º, n.º 1, do Código Civil, “o devedor é responsável perante o credor pelos atos dos seus representantes ou das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais atos fossem praticados pelo próprio devedor”.

Sendo assim, a demandada responde objetivamente pelos atos dos seus técnicos, que a representaram nas operações técnicas desenvolvidas no caso em análise. A circunstância de os técnicos terem pedido ajuda ao representante do demandante não

deve relevar, uma vez que a coordenação da intervenção estava a cargo dos representantes da demandada. Além disso, não ficou provada qualquer responsabilidade do representante do demandante, que justifique o recurso à figura da culpa do lesado (arts. 570.º a 572.º do Código Civil).

Analisando os pressupostos da responsabilidade civil contratual, deve concluir-se que o facto é ilícito, na medida em que foi inutilizado um bem do demandante. A culpa é presumida (art. 799.º do Código Civil) e a demandada não fez prova quanto à ausência de culpa por parte dos técnicos que a representaram. O dano e o nexo de causalidade estão verificados. Com efeito, em *resultado* (nexo de causalidade) da intervenção dos representantes da demandada, a televisão caiu e ficou *irremediavelmente inutilizada* (dano).

O demandante tem, assim, direito a indemnização.

A regra geral do nosso ordenamento jurídico é a da reconstituição natural (art. 562.º do Código Civil), que não é aqui possível, uma vez que já não se consegue “reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”. A televisão não pode ser reparada e não é possível substituí-la por outra televisão de 2009 com as mesmas características. Nos termos do art. 566.º do Código Civil, “a indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível [...]”. Daí, aliás, o pedido do demandante ser a condenação da demandada ao pagamento de uma indemnização no *valor* da televisão.

A principal questão que aqui se coloca consiste em saber qual é o valor da televisão. Foi dado como provado que o televisor foi adquirido a 8 de dezembro de 2009 por € 669,90. A televisão não vale certamente hoje o que valia há mais de cinco anos. A evolução tecnológica neste domínio é bastante acentuada, pelo que uma televisão com cinco ou seis anos perde parte considerável do seu valor.

O art. 566.º, n.º 2, do Código Civil estabelece que “a indemnização em dinheiro tem como medida a diferença entre a situação patrimonial do lesado, na data mais recente que puder ser atendida pelo tribunal, e a que teria nessa data se não existissem danos”.

Tendo em conta os elementos carreados para o processo, importa responder à questão de saber qual o valor que o demandante teria de despendido para adquirir uma

televisão equivalente, ou seja, de dezembro de 2009. Não sendo possível concluir com precisão sobre a questão, torna-se necessário fazer um juízo da depreciação estimada de uma televisão com entre cinco e seis anos de tempo de vida. Consideramos que essa depreciação pode ser estimada em 50% do valor da televisão adquirida, em primeira mão, em dezembro de 2009. Assim, tendo a televisão sido adquirida por € 669,90, o valor do dano que o demandante sofreu é de € 334,95.

IV – Decisão

Em consequência, julgo a ação procedente, condenando a demandada a pagar ao demandante € 334,95 a título de indemnização.

Lisboa, 9 de outubro de 2015

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho