

## SENTENÇA

**Processo n.º: 100/2022.**

**REQUERENTE: A**

**REQUERIDASA: B**

**C**

#

**SUMÁRIO:** E esta possibilidade de ocorrência de descargas elétrica e eventuais sobretensões derivadas da rede de ligação da requerida B é por esta conhecida e também pode ser prevenida com a colocação de aparelhos limitadores da mesma, que a requerida veio a colocar na habitação do requerente numa intervenção técnica que levou a cabo a 28 de Abril de 2020. Tudo para se concluir que os danos ocorridos nos equipamentos do requerente tiveram origem no serviços prestado pela requerida B e por esta poderiam ter sido prevenidos com a colocação de um aparelho limitador de sobretensões desde o início do contrato, o que só veio a ocorrer a 28 de Abril de 2020. E deste facto decorre que as descargas atmosféricas que podem ocorrer não se encontram fora do âmbito do funcionamento da requerida B nem esta pode alegar a exterioridade dos eventos ocorridos para afastar a sua responsabilidade contratual.

#

### **I – RELATÓRIO:**

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação, o requerente pede o pagamento de uma indemnização de € 954,91 (novecentos e cinquenta e quatro euros e noventa e um cêntimos) pelos danos causados nos seus equipamentos e despesas de viagens para resolução do assunto.

2 – Alega, resumidamente, que sofreu danos em equipamentos de vídeo e áudio (TV e AVR) na sequência de duas avarias em datas distintas, provocadas por sobretensões transitórias, na sequência de descargas atmosféricas, transmitidas pela rede de distribuição de sinal e box da requerida B. Afirma que as avarias, ocorridas a 24 de Abril de 2019 e a 24 de Abril de 2020, tiveram em comum as circunstâncias e factos de o router wi-fi da requerida estar ligado à rede elétrica da sua habitação, os equipamentos de TV e AVR estarem desligados nos seus interruptores, a box da requerida B estar desligada da rede elétrica, a box e o router estarem ligados entre si através de cabo coaxial, ligações através de cabo HDMI entre a box e o AVR e deste com a TV na primeira avaria, e box TV na segunda avaria. Afirma que a única ligação

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

física dos seus equipamentos ao exterior era feita através da rede de distribuição da requerida B, pelo circuito constituído pela ligação do cabo HDMI à box, desta ao router wi-fi por cabo coaxial e deste router ao cabo coaxial à rede de distribuição de sinal da requerida. Afirma que as avarias afetaram somente os módulos de entrada e saída HDMI dos seus equipamentos, funcionando os equipamentos normalmente em outras funções, o AVR em rádio e a TV através da entrada SCART. Alega que não existe qualquer dispositivo de limitador de sobretensões que impedisse a transferência de sobretensões par os seus equipamentos e os da requerida B. Alega que não ocorreram avarias em outros equipamentos ligados à corrente elétrica, nomeadamente o sistema de alarme, o sistema de controlo de painel solar ou qualquer outro eletrodoméstico da sua residência ligado à corrente elétrica. Alega ainda que não se verificou qualquer sobretensão na rede elétrica da sua habitação, uma vez que possui um dispositivo limitador de sobretensões instalado no quadro de distribuição de energia que teria limitado e sinalizado qualquer anomalia. Em ambas as avarias a box da requerida B avariou e teve de ser substituída. Alega que na primeira avaria contactou a requerida B que declinou a sua responsabilidade através de segurador a requerida C, tendo enviado 4 cartas e recorrido ao provedor do cliente por 3 vezes. Na segunda avaria escreveu nova carta à requerida B pedindo indemnização e a realização de uma auditoria para análise detalhada da avaria. Afirma que a 28 de Abril de 2020 foi realizada uma intervenção técnica que confirmou a avaria da box da requerida B, e do módulo HDMI de entrada do seu televisor, tendo sido informado que a avaria da box se devia a trovoadas e que não era caso único. A 5 de Junho de 2020 foi realizada uma intervenção técnica na qual foi instalado um dispositivo de proteção que impede/limita que sobretensões perigosas atinjam os equipamentos instalados a jusante do referido dispositivo, tendo sido reforçada a ligação à massa/terra através da montagem de um cabo coaxial, usando a entrada de TV do televisor, criando um circuito elétrico direto para escoamento de eventual sobretensão residual.

2 – Regularmente citada a requerida B remeteu qualquer esclarecimento adicional para a requerida C, cujo chamamento à ação foi pedido pelo requerente.

3 – Regularmente citada a requerida C informou os autos que já comunicou a sua posição acerca da ocorrência ao requerente, por correspondência datada de 29 de Outubro de 2019.

4 – Regularmente notificada para audiência de julgamento a requerida C nada disse aos autos, nem se fez presente na audiência.

5 – Regularmente notificada para a audiência de julgamento a requerida B apresentou contestação, pedindo o prosseguimento dos autos nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 35.º da LAV, e alegando que celebrou com o requerente um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, que foram instalados na residência do requerente. Confirmou a existência de duas situações em que o requerente reportou avarias nos seus equipamentos de TV e AVR, alegadamente danificadas pela BOX da requerida. Impugna os documentos juntos pelo requerente e a prova que dos mesmo se pode retirar. Alega ter transferido a sua responsabilidade para a seguradora C, que declinou qualquer responsabilidade perante os danos alegados pelo requerente e de cuja comunicação resulta que os danos terão ocorrido devido a variações na corrente elétrica, resultantes de condições climatéricas adversas, constituindo fatores externos à atividade da segurada. Afirma que não há prova do nexo de causalidade entre as avarias da BOX e a avaria dos equipamentos do requerente e, por consequência, não há prova da responsabilidade da requerida B pelo pagamentos do pedido formulado pelo requerente.

4 – Foi realizada a audiência de julgamento com a presença do requerente e não foram apresentadas testemunhas.

#

## **II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:**

O tribunal é competente em razão do território (o contrato foi celebrado no concelho de residência do requerente, localizada no concelho de X, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem de conflitos de consumo), cabendo na competência deste Tribunal (nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC e por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro).

As partes são legítimas e capazes.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente assiste o direito de ser indemnizado pelos danos provocados pelo incumprimento contratual da requerida B no montante de € 954,91.

São questões a resolver as de 1) conhecer do incumprimento contratual da requerida B e 2) do direito do requerente a ser indemnizado.

#

### **III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:**

#### **A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:**

1 – O requerente celebrou um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com a requerida B para a sua residência em Penafiel a 10 de Julho de 2017, como resultou das declarações do requerente em audiência e dos artigos 3 e 4 da contestação da requerida B.

2 – Em 24 de Abril de 2019 e no mesmo dia de 2020, em consequência de descargas atmosféricas, avariaram em casa do requerente os equipamentos BOX da requerida B que estavam ligadas ao ROUTER da requerida B através de cabo coaxial, desligadas da rede elétrica que serve a casa do requerente e que deixaram de emitir sinal de vídeo e áudio, o equipamento AVR do requerente que estava ligado à BOX da requerida B através de cabo HDMI (na primeira avaria) e a televisão do requerente que estava ligado à BOX da requerida B através de cabo HDMI (na segunda avaria), como resultou da reclamação e das declarações do requerente em audiência.

3 - Em 24 de Abril de 2019 e no mesmo dia de 2020, ocorreram descargas atmosférica no área de residência do requerente, como resultou das declarações do requerente em audiência e dos artigos 19, 25 e 26 da contestação apresentada pela requerida B.

4 - Quer o equipamento AVR quer a TV do requerente funcionavam nas restantes funções que não nas entradas HDMI dos equipamentos, como resultou dos documentos juntos a folhas 8, 9, 12, 13, 14 e 15 dos autos e das declarações do requerente em audiência.

5 – A 26 de Abril de 2019 o requerente procedeu à troca dos equipamentos da requerida B que estavam avariados, como resultou da reclamação e das declarações do requerente em audiência e do artigo 6 da contestação da requerida B.

6 – Nos dias 15 de Maio de 2019, 16 de Maio de 2019, 1 de Julho de 2019, 12 de Novembro de 2019 e 22 de Maio de 2020, o requerente enviou à requerida B cartas registadas com aviso de receção relatando o sucedido e tentando obter o pagamentos dos danos que invoca, como resultou dos documentos juntos a folhas 4, 5, 6, 7, 19, 20, 21, 22, 29, 30, 31, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46 e 47 dos autos e das declarações do requerente em audiência.

7 – Nos dias 17 de Dezembro de 2019, 30 de Janeiro de 2020, 12 de Março de 2020 e 22 de Maio de 2020, o requerente apresentou a sua reclamação junto do provedor de cliente da

requerida B, como resultou dos documentos juntos a folhas 32 a 39 dos

autos e das suas declarações em audiência.

8 – No dia 27 de Outubro de 2019, a requerida C remeteu ao requerente uma comunicação escrita na qualidade de seguradora da requerida B, na qual menciona um seguro de RC (responsabilidade civil) com a apólice n.º XXXXX e declina a responsabilidade daquela na produção do sinistro por ter concluído que os danos terão resultado de variações de corrente elétrica, associadas a condições climatéricas adversas, sendo fatores externos à atividade do seu segurado, como resultou do documento junto a folhas 23 dos autos e dos artigos 16 a 20 da contestação da requerida B.

9 – Em 28 de Abril de 2020 foi realizada uma intervenção técnica por parte dos serviços da requerida B na residência do requerente, na qual foi instalado um dispositivo de proteção que impede/limita que sobretensões perigosas atinjam os equipamentos ligados a jusante, tendo sido reforçada a ligação terra permitindo o escoamento de eventuais sobretensões residuais, como resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e do documento junto a folhas 48 dos autos.

10 – Para verificação da avaria no seu televisor o requerente pagou a quantia de € 15,00 (folhas 10 e 11 dos autos) e para verificação da avaria do AVR o requerente pagou a quantia de € 30,00 (folhas 51 dos autos), como resultou dos documentos constantes do autos aqui mencionados e das declarações do requerente em audiência.

11 – Uma vez que o equipamento AVR do requerente não tinha reparação economicamente viável, o requerente despendeu a quantia de € 500,01 para substituição do mesmo, como resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e dos documentos juntos a folhas 51 e 52 dos autos.

12 – Para reparação da sua TV o requerente despendeu a quantia € 165,00 relativamente à primeira avaria e a quantia de € 215,00, relativamente à segunda avaria, como resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e dos documentos juntos a folhas 53 a 56 dos autos.

13 – O requerente tem instalado no quadro elétrico da sua residência um aparelho limitador/descarregador de sobretensões que protege a sua habitação contra eventuais sobretensões que possam ocorrer na rede elétrica que abastece a sua residência, como resultou

da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e do correio eletrónico remetido ao autos a 19 de Maio de 2022.

14 – Em ambos os sinistros mais nenhum equipamento elétrico ou eletrónico do requerente, ligado à rede elétrica da sua habitação avariou, como resultou da reclamação do requerente e das suas declarações em audiência.

#

### **B – Motivação:**

O processo arbitral de consumo, atendendo às várias fases que compõem este procedimento RAL (mediação, conciliação e arbitragem), é sempre mutável e pode sofrer alguma instabilidade, com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial do pedido ou da alteração das circunstâncias, vicissitudes que muitas vezes somente em audiência e com a audição das partes e testemunhas se conseguem sanar.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto fixado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas aos autos pelo requerente e das declarações prestadas em audiência.

Da reclamação do requerente resultam factos, que não foram contraditados pela requerida.

Da reclamação do requerente, dos documentos por este junto aos autos, que secundam e apoiam o teor das suas declarações prestadas em audiência e com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos dados como provados.

#

### **C – O Mérito da Causa:**

#### **1) - conhecer do incumprimento contratual da requerida B:**

Está em causa a responsabilidade da requerida no âmbito do quadro legislativo dos contratos de fornecimento de SPE – Serviços Públicos Essenciais, como consagrado pela alínea d) do n.º 1 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, relativamente aos serviços de comunicações eletrónicas.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Esta questão terá também de ser enquadrada no âmbito do cumprimento da LDC – Lei de Defesa do Consumidor, como fixada na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

O requerente celebrou com a requerida B um contrato de fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas de voz fixa, televisão e internet que era prestado na sua residência.

Reclama o requerente que por via da ligação física existente para fornecimento do serviço contratado, através de cabo coaxial, o equipamento BOX da requerida recebeu uma sobretensão elétrica que se distribuiu aos equipamentos que aquela estavam ligados através de cabos HDMI, tendo demonstrado que em ambos os sinistros ocorridos, os seus equipamentos de AVR e TV, apresentaram avarias nos circuitos integrados da ligação HDMI por sobretensão elétrica, originada em descargas atmosféricas ocorridos nos dias em causa.

As sobretensões elétrica têm normalmente origem na rede elétrica que fornece os clientes e em função das mesmas os aparelhos elétricos e eletrónicos sujeitos a sobretensão deixam de funcionar, habitualmente por ficar danificada a sua fonte de alimentação, elemento primeiro dos equipamentos na sua ligação à rede elétrica. No caso da habitação do requerente este fenómeno teria baixa probabilidade de ocorrer uma vez que tem montado no seu quadro elétrico um aparelho limitador de sobretensões.

Relativamente aos equipamentos avariados do requerente, estes não deixaram de funcionar nas restantes funções, somente apresentaram avarias nas entradas HDMI, ligadas que estavam à BOX da B, que também em ambos os sinistros apresentou avarias e teve de ser substituída.

Há uma relação causa efeito naturalista, que decorre de um circuito de descarga de sobretensão que explica as avarias ocorridas e as imputa ao serviço prestado pela B.

E esta possibilidade de ocorrência de descargas elétrica e eventuais sobretensões derivadas da rede de ligação da requerida B é por esta conhecida e também pode ser prevenida com a colocação de aparelhos limitadores da mesma, que a requerida veio a colocar na habitação do requerente numa intervenção técnica que levou a cabo a 28 de Abril de 2020.

Tudo para se concluir que os danos ocorridos nos equipamentos do requerente tiveram origem no serviços prestado pela requerida B e por esta poderiam ter sido prevenidos com a colocação de um aparelho limitador de sobretensões desde o início do contrato, o que só veio a ocorrer a 28 de Abril de 2020. E deste facto decorre que as descargas atmosféricas que podem ocorrer não se encontram fora do âmbito do funcionamento da requerida B nem esta pode

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

alegar a exterioridade dos eventos ocorridos para afastar a sua responsabilidade contratual.

Determina o artigo 7.º da lei dos SPE que a prestação desses serviços deve obedecer a elevados padrões de qualidade, correspondendo essa qualidade ao direito consignado na alínea a) do artigo 3.º da LDC.

À requerida B cabia provar o cumprimento das suas obrigações no âmbito do contrato de prestação de serviços que celebrou com o requerente, não tendo demonstrado nos presentes autos que praticou os atos necessários para que os serviços prestados obedecessem aos padrões de qualidade mínimos, no sentido de não permitir, evitar ou prevenir a ocorrência de danos em equipamentos do requerente, como poderia ter feito desde o início do contrato ou logo após a ocorrência do primeiro sinistro.

Teremos assim de concluir que a requerida B incumpriu o contrato celebrado com o requerente, violando as obrigações legais que sobre si impendem, prestando um serviço que terá de se considerar defeituoso.

## **2) - do direito do requerente a ser indemnizado:**

Como resultou provado nos presentes autos, a requerida B incumpriu o contrato celebrado com o requerente e as obrigações legais que sobre si impendem, sendo responsável pelos danos que provocou na esfera jurídica do requerente.

Determina o artigo 12.º da LDC que o requerente tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosa.

Encontram-se assim preenchidos os requisitos da responsabilidade civil contratual, como fixada no artigo 798.º do Código Civil, em concreto a ilicitude decorrente do incumprimento da obrigação de prestação do serviço com altos padrões de qualidade, a culpa enquanto censurabilidade do obrigado ao cumprimento, o prejuízo sofrido pelo requerente e o nexo de causalidade entre o facto e o prejuízo.

Dos danos invocados pelo requerente somente possuem nexo de causalidade adequada e decorrem da atuação da requerida B os danos ocorridos nos seus equipamentos de TV e AVR, e somente os pedidos indemnizatórios referente às despesas que o requerente teve com a verificação, substituição e reparação destes equipamentos poderão ser considerados no quantum indemnizatório a fixar, não tendo o requerente demonstrado qualquer nexo de causalidade entre as despesas de portagens que peticiona e o incumprimento da requerida B.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

#

**IV – DECISÃO:**

Julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada por provada, condenando as requeridas a pagar ao requerente a quantia de € 925,01 (novecentos e vinte e cinco euros e um cêntimo).

Sem Custas.

Valor: € 954,91 (novecentos e cinquenta e quatro euros e noventa e um cêntimos)

Notifique.

Lisboa, 16 de Agosto de 2022.

O Juiz-árbitro,  
Pedro Areia  
(Pedro Areia)