

PROCESSO N.º 28/2024

SENTENÇA

Sumário:

1. Se, em caso de falha do processo de portabilidade, a anterior empresa não reativar os números e os serviços associados, é ela responsável pelos danos que daí decorram para o consumidor.
2. O ter ficado sem serviço de telemóvel durante 11 dias, abrangendo os telemóveis dele próprio e de dois filhos, um deles a estudar e outro com doença crónica, que exige disponibilidade constante de possibilidade de contacto, para eventual assistência, impondo-lhe o abster-se de sair de casa, ou de o fazer apenas por breves períodos, bem como deixar de responder com prontidão a muitas solicitações que lhe foram dirigidas e de que apenas teve conhecimento quando conseguiu reatar o serviço dos telemóveis, o que, além do mais, lhe causou enorme angústia e acentuado stress, é circunstancialismo que consubstancia dano não patrimonial merecedor da tutela do direito.

*****, residente na *****, intentou a presente ação contra *****, com sede na *****, pedindo a condenação desta a pagar-lhe a quantia de 14.221,41 €, acrescida de juros legais vencidos até efetivo e integral pagamento.

Fundamentou o seu pedido, em síntese, em danos morais consistentes nas angústia e privações que a sua família sofreu no período em esteve privada de comunicações, bem como de danos patrimoniais relativos a despesas com chamadas telefónicas, ambos decorrentes do não cumprimento por parte da demandada de contrato com ele pactuado.

A demandada impugnou parte dos factos, aduzindo que a matéria de facto que aceita não implica para si qualquer responsabilidade.

FACTOS PROVADOS

Em 28/11/2022, ***** contratou com a demandada ***** um serviço/pacote “*****”, que incluía Telefone Fixo, Telefone Móvel – 1 Cartão, Internet Móvel Para Pc/Tablet, Internet Fixa e Televisão.

Para além do serviço *****, contratou ainda a aquisição de mais dois cartões para telefone móvel.

O contrato foi celebrado com um período de fidelização com início a 28.11.2022 e termo a 28.11.2024.

Três meses antes do termo da fidelização, ou seja, em agosto de 2024, informou a ***** que não iria renovar o contrato.

Por carta datada de 20.09.2024, confirmou esta o pedido de cancelamento do serviço, declarando que a faturação ocorreria até ao dia da cessação, ou seja, em 28.11.2024.

No dia 06.11.2024, o demandante contratou um pacote de TV, telefone fixo, internet fixa e televisão com a operadora *****.

Nesse mesmo dia, contratou com a *****, o serviço de rede móvel para três telemóveis, ficando a aguardar o envio dos respetivos cartões para ativação e portabilidade, o que aquela se comprometeu a fazer no prazo de três dias úteis, ou seja, até 11.11.2022.

Nesta data, não cumpriu a ***** o prometido.

Entretanto, nesse mesmo dia 11.11.2022, a ***** desativou a rede nos três telemóveis, sem previamente cuidar de se assegurar que a ***** a tivesse ativado.

Não tendo havido ativação, tentou o demandante junto da ***** que esta continuasse a assegurar o serviço, já que o termo do contrato que os vinculava só terminava em 28.11.2022.

O que foi por esta recusado, apenas se dispondo a proporcionar o serviço mediante pagamento, através de cartão pré-pago.

Em 18.11.2022, foi pela ***** enviada fatura ao demandante relativa à mensalidade de novembro, calculada com acertos proporcionais que tiveram em conta o facto de o serviço de telemóveis só ter sido assegurado até 11.11.2022.

Em 22.11.2022, a ***** comunicou ao demandante que não tinha rede móvel nos Açores, pelo que não poderia cumprir o contrato que com ele havia pactuado.

Sendo certo que, no dia 15.11.2024, tinha enviado ao demandante cartões para a rede móvel/telemóveis.

Naquele dia 22.11.2022, o demandante conseguiu finalmente obter rede para os três telemóveis com números provisórios, através da operadora *****.

A qual, no dia 26.11.2024, lha passou a fornecer, com os números definitivos.

Os muitos contactos que manteve com a ***** e a *****, entre 11.11.2022 e 22.11.2022, tiveram de ser efetuados através do telefone fixo.

O que lhe acarretou o pagamento do montante de 171,61€.

O facto de ter ficado sem serviço de telemóvel durante 11 dias, entre 11 e 22 de novembro de 2024, trouxe ao demandante inúmeros dissabores e dificuldades, que lhe transtornaram completamente o seu dia a dia.

Os telemóveis eram utilizados por ele próprio e por dois filhos, um deles a estudar e outro com doença crónica, que exige disponibilidade constante de possibilidade de contacto, para eventual assistência.

Por esse motivo, o demandante teve, nesse ínterim, de se abster de sair de casa, ou de o fazer apenas por breves períodos, sempre receoso do que pudesse suceder.

O que transtornou por completo o seu dia a dia e afetou o equilíbrio das relações familiares.

Além disso, deixou de responder com prontidão a muitas solicitações que lhe foram dirigidas e de que apenas teve conhecimento quando conseguiu reatar o serviço dos telemóveis, o que afetou significativamente a satisfação dos seus interesses.

Pressionado pelas ditas circunstâncias, as inúmeras diligências que encetou junto da *****, da ***** e da ***** para solucionar o impasse causaram-lhe enorme angústia e acentuado stresse.

MOTIVAÇÃO DE FACTO

Compulsaram-se os documentos juntos aos autos, que confirmaram a generalidade dos factos narrados por demandante e demandada. Esclarecidos pelo depoimento circunstanciado do demandante, nomeadamente quanto à situação precária e aflitiva em que se viu enredado por ter sido privado, bem como os seus filhos, dos necessários contactos que o uso dos telemóveis lhe proporcionavam.

DIREITO

Dispõe o artigo 798.º do Código Civil que «o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor». O qual é completado, quanto ao ónus da prova da culpa, pelo artigo 799.º: «1. Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua. 2. A culpa é apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil».

No presente caso, houve evidente grave negligência por parte da *****, ao obrigar-se a prestar um serviço para o qual ainda não sabia se tinha as necessárias condições. Pelo que nem sequer cabe chamar à colação a presunção de culpa estabelecida no n.º 1 daquele artigo 799.º.

De qualquer modo, as consequências do seu incumprimento não seriam tão graves se ora demandada ***** não tivesse fugido à responsabilidade que sobre ela também impendia. Na verdade, dispõe o artigo 141.º, n.º 5, da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto (Lei das Comunicações Eletrónicas), relativamente à portabilidade dos números de telemóvel, que «em caso de falha do processo de portabilidade, a anterior empresa reativa os números e os serviços associados, prestando-os nos mesmos termos e condições até à ativação dos números e dos serviços pela nova empresa». O que a ***** não cumpriu. Na verdade, quando o demandante lhe comunicou ter-se frustrado a operação de portabilidade, pretendeu impor-lhe o pagamento das chamadas que viesse a efetuar, caso pretendesse a reativação dos serviços, fugindo aos termos e condições do contrato que a ligava ao demandante e que só expirava em data posterior.

Entendemos, desse modo, que as duas operadoras deverão assumir a responsabilidade pelos danos causados ao demandante, em partes iguais.

Desde logo, são responsáveis pelo ressarcimento do custo das chamadas efetuadas do telefone fixo, que o demandante não teria de suportar se o serviço de telemóveis estivesse ativado - artigos 562.º e 563.º do Código Civil.

No que concerne aos danos morais que o demandante peticiona, dispõe o artigo 496º, n.º 1, do Código Civil, que «na fixação a indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito». Sendo que, conforme ao preceituado no artigo 563º do mesmo código, «a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão». Consagrou-se a teoria da causalidade adequada: consideram-se ressarcíveis os danos que são consequência “típica, normal e provável” da lesão – Antunes Varela, Das Obrigações em Geral, Coimbra Editora, Vol. 1º, 4ª Ed., pág. 476.

Afigura-se-nos que as sequelas e transtornos emocionais que afetaram o demandante advieram do incumprimento contratual, configurando causa típica ou normal deste. É o próprio legislador quem tal perspetiva, ao acautelar que qualquer dificuldade na operação de portabilidade dos números não possa afetar a prestação do serviço dispensado ao consumidor. Na verdade, é inegável a forte dependência que atualmente daí deriva, tornando-se imprescindível no dia a dia a utilização dos serviços do telemóvel. Sendo quase impensável equacionar prescindir do seu uso durante um período de 11 dias. O que, no presente caso, revestiu até contornos marcadamente gravosos para o demandante e sua família, dada a vulnerabilidade decorrente de condicionalismos específicos.

Por tudo o exposto, não duvidamos da gravidade merecedora da tutela do direito dos danos morais sofridos pelo demandante, causados adequadamente pelo incumprimento do contrato por parte das operadoras. Para cujo ressarcimento fixamos equitativamente a quantia 3.000,00 € - artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil.

Sobre a aqui demandada recairá a obrigação de pagamento de 1.585,80 € = (3.000,00 € + 171,61 €) / 2.

Sobre ela impende ainda a obrigação de pagar juros, calculados à taxa legal de 4%, que se vencerem a partir da data em que nesta sentença se liquida o crédito do demandante, até efetivo pagamento (artigos 804.º, n.º 1, 805.º, n.ºs 1 e 3, 806.º, n.ºs 1 e 2, e 559º do Código Civil; Portaria n.º 291/03, de 8 de abril).

DISPOSITIVO

Condeno *****, a pagar a ***** a quantia 1.585,80 €, acrescida de juros, calculados à taxa legal de 4%, que se vencerem a partir da sentença e até efetivo pagamento, no mais a absolvendo do pedido.

Sem custas.

+

Notifique e deposite.

+++

Ponta Delgada, 10 de março de 2025

O Juiz Árbitro

(José Manuel de Araújo Barros)