

PROCESSO N.º 29/2024

## SENTENÇA

### Sumário

1. Age com grave negligência a operadora de serviços de telemóvel que se obriga a prestar serviço na região dos Açores sem previamente se assegurar de que tem para tal as necessárias condições.
2. A conseqüente falha de processo de portabilidade torna-a responsável pelos danos que daí decorram para o consumidor.
3. 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 stresse, 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 15.616,51 €, acrescida de juros legais vincendos após a condenação e  
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, para além da que já voluntariamente assumiu.

## **FACTOS PROVADOS**

Em 28/11/2022, \*\*\*\*\* contratou com a \*\*\*\*\* 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, a \*\*\*\*\* confirmou 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 pela \*\*\*\*\* 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, lhe 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.

Em 13.01.2025, a \*\*\*\*\* pagou 517,50 € ao demandante, por transferência bancária, quantia que entendeu ser a devida para o compensar dos danos que para ele decorreram do não cumprimento do contrato.

O demandante aceitou-o como pagamento por conta, não prescindindo da sua pretensão indemnizatória já formulada nesta instância.

## **MOTIVAÇÃO DE FACTO**

Compulsaram-se os documentos juntos aos autos, que confirmaram a generalidade dos factos narrados por demandante e confirmados pela 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. A representante da demandada esclareceu as circunstâncias em que, pretendendo estender a sua rede de serviços aos Açores, se viu frustrada a possibilidade de cumprir o contrato pactuado com o demandante. O que foi confirmado pelas duas testemunhas inquiridas, \*\*\*\*\*, responsável pelo Departamento de *Backoffice* Comercial, e \*\*\*\*\*, responsável pela gestão de processos/projetos.

## 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 demandada, 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 a \*\*\*\*\* 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 1.068,30 € =  $(3.000,00 € + 171,61 €) / 2 - 517,50 €$ .

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 559.º do Código Civil; Portaria n.º 291/03, de 8 de abril).

### **DISPOSITIVO**

Condeno \*\*\*\*\*, a pagar a \*\*\*\*\* a quantia 1.068,30 €, 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)