

Processo de arbitragem n.º 1208/2017

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Resumo (elaborado pelo árbitro): 1. Do simples registo no contador de um consumo que represente um aumento em relação ao consumo médio anteriormente verificado num determinado local de consumo, ainda que esse aumento seja significativo, não resulta que haja um problema no contador e na contagem.

2. Prescreve no prazo de seis meses, contados após o final do período de faturação, o direito ao recebimento do preço do serviço público essencial.

3. O prazo de prescrição suspende-se no caso de as partes optarem por recorrer à mediação.

4. Tendo o consumidor iniciado um processo junto de uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo, o profissional aceita tacitamente o processo de mediação, respondendo à solicitação dessa entidade.

5. A suspensão do prazo de prescrição cessa na data em que se conclui o processo de mediação, que corresponde, na mediação de consumo, à data em que as partes são notificadas do termo do procedimento.

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 introduzida 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”. O serviço de fornecimento de gás natural é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea c), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é uma pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 20 de outubro de 2017 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).

2. No dia 16 de outubro de 2017, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, alegando, em resumo, que os valores cobrados pela demandada não resultam do consumo efetivo de gás natural pelo seu agregado familiar, mas de uma anomalia técnica no contador, resultante de uma intervenção técnica efetuada sem o seu conhecimento e presença. Alega, além disso, que os valores cobrados na fatura de fevereiro de 2017, bem como os faturados nos meses seguintes até abril, já se encontram prescritos, ao abrigo do n.º 1 do artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (com a redação introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março).

O demandante conclui o seu requerimento pedindo a este tribunal arbitral, nas

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.

suas palavras, que os seus “interesses sejam defendidos relativamente à tentativa de cobrança abusiva dos valores referidos anteriormente”.

A demandada foi citada, no dia 19 de outubro de 2017, para contestar no prazo de 10 dias, nos termos do artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento.

A demandada apresentou contestação no dia 31 de outubro de 2017, impugnando todos os factos vertidos no requerimento arbitral e alegando que as questões técnicas respeitantes aos contadores de gás natural não são da sua responsabilidade, pelo que, enquanto mera empresa comercializadora, limita-se a repercutir na sua faturação os dados disponibilizados pelo Operador de Redes. Assim, a demandada requereu que a Lusitaniagás – Companhia de Gás do Centro, S.A., fosse citada, na qualidade de Operador de Redes, para intervir no processo a título principal.

O demandante foi notificado da contestação no dia 2 de novembro de 2017 e respondeu no próprio dia, resposta esta que foi notificada à demandada no dia 6 de novembro de 2017.

Nos termos do despacho proferido a 28 de novembro de 2017, as partes foram convidadas, nos termos do artigo 22.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento, a apresentar, no prazo de 10 dias, os documentos em seu poder e que, não tendo sido apresentados, fossem relevantes para a prova/contraprova dos factos relacionados, em primeiro lugar, com a eventual existência de uma anomalia na contagem do gás natural, e, em segundo lugar, com a prescrição do direito da demandada ao preço do gás natural fornecido.

Naquele despacho, indiquei que a demandada apresentou a contestação um dia depois do final do prazo, o que tem como consequência que não valha como contestação, mas como qualquer outro documento que as partes entendam juntar ao processo.

Finalmente, considerei não estarem reunidas as condições para admitir a intervenção do terceiro, que iria atrasar consideravelmente um processo que se pretende rápido e eficiente.

As partes foram notificadas do despacho no dia 29 de novembro de 2017.

No dia 30 de novembro de 2017, a demandada juntou um requerimento, solicitando “a junção ao processo das mensagens eletrónicas trocadas com o Operador

de Redes entre os dias 13 de julho de 2017 e 22 de setembro de 2017, com vista ao esclarecimento das questões que lhe haviam sido suscitadas pelo requerente”. Juntado o documento ao processo, foi este notificado ao demandante, que respondeu no dia 4 de dezembro de 2017. A resposta foi notificada à demandada no dia 12 de dezembro de 2017.

Por despacho proferido no dia 15 de dezembro de 2017, nos termos do artigo 14.º do Regulamento, considerei concluída a instrução do processo e convidei as partes, no prazo de 10 dias, a apresentarem, querendo, alegações finais.

As partes foram notificadas deste despacho no dia 18 de dezembro de 2017, tendo a demandada apresentado as suas alegações finais no dia 20 de dezembro de 2017. As alegações foram notificadas ao demandante no mesmo dia. Este respondeu no dia 20 de dezembro de 2017, resposta que foi notificada à demandada no dia 27 de dezembro de 2017.

Cumprir decidir.

II – Enquadramento de facto

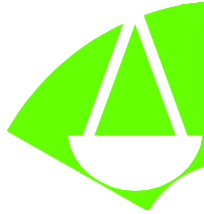
Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, consideram-se provados os seguintes factos:

– O demandante recebeu uma fatura relativa ao período entre 23 de janeiro de 2017 e 22 de fevereiro de 2017 no valor de € 626,04, referente ao consumo de gás natural e de eletricidade (Doc.1 anexo à contestação);

– Este valor corresponde a um aumento do consumo de 261 kWh para 531 kWh (entre 10 de novembro de 2016 e 27 de janeiro de 2017) e para 6141 kWh (entre 28 de janeiro de 2017 e 6 de fevereiro de 2017);

– Houve uma leitura presencial do contador na residência do demandante no dia 6 de fevereiro de 2017 (p. 4 do doc. 7 anexo à contestação);

– Nas leituras recolhidas entre 28 de janeiro de 2017 e 6 de fevereiro de 2017 apurou-se um consumo médio diário de 60 m³ (Doc. 8 junto à contestação);



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

– Nas leituras recolhidas entre 6 de fevereiro de 2017 e 9 de março de 2017, verifica-se que o consumo médio diário foi de 3,71 m³, decréscimo que continuou a verificar-se nos meses subsequentes (Doc. 8 junto à contestação);

– O demandante reclamou por mais do que uma vez da fatura junto da demandada (anexos 3, 4 e 5 ao requerimento de arbitragem);

– A fatura relativa ao período entre 23 de fevereiro e 22 de março apresenta um valor de € 161,20, referente aos serviços de eletricidade e de gás natural (Doc. 2 anexo à contestação);

– A fatura relativa ao período entre 23 de março e 22 de abril apresenta um valor de € 180,76, referente aos serviços de eletricidade e de gás natural (Doc. 3 anexo à contestação);

– A fatura relativa ao período entre 23 de abril e 22 de maio apresenta um valor de € 45,03, referente aos serviços de eletricidade e de gás natural (Doc. 4 anexo à contestação);

– A fatura relativa ao período entre 23 de maio e 10 de junho de 2017 apresenta um valor de € 1,39 e respeita ao serviço de gás natural (Doc. 5 anexo à contestação);

– A fatura relativa ao período entre 23 de maio e 13 de junho de 2017 apresenta um valor de € 38,74 e respeita ao serviço de fornecimento de eletricidade (Doc. 6 anexo à contestação);

– O demandante não pagou as faturas indicadas;

– O contrato cessou os seus efeitos em junho de 2017, por iniciativa do demandante;

– A demandada está a exigir ao demandante o pagamento do valor total de € 1043,54 (anexo 9 ao requerimento de arbitragem), valor inferior ao somatório das diferentes faturas indicadas (€ 1053,16);

– O demandante enviou carta registada com aviso de receção à demandada no dia 14 de setembro de 2017, na qual invocou a prescrição dos valores faturados até abril de 2017 (anexos 6 e 7 ao requerimento de arbitragem);

– A demandada encaminhou, por diversas vezes, para o Operador de Redes o pedido de visita à instalação apresentada pelo demandante;

– Esta visita não chegou a concretizar-se (p. 6 do doc. 7 anexo à contestação).

Considera-se como não provada a existência de uma intervenção técnica no contador, a 28 de janeiro de 2017, pelo Operador de Redes.

III – Enquadramento de direito

As questões que é necessário resolver no âmbito deste processo dizem respeito, por um lado, à eventual existência de uma anomalia na contagem do gás natural e, por outro lado, à prescrição do direito da demandada ao preço dos serviços fornecidos.

Relativamente à primeira questão, não existem elementos no processo que permitam concluir no sentido da existência de uma anomalia na contagem do gás natural. Do simples registo no contador de um consumo que represente um aumento em relação ao consumo médio anteriormente verificado num determinado local de consumo, ainda que esse aumento seja significativo, não resulta que haja um problema no contador e na contagem. Se assim o indica o contador regularmente instalado no local de consumo, esse aumento presume-se resultante de um efetivo aumento do consumo de gás natural.

Se tivesse havido uma intervenção técnica no contador, pelo Operador de Redes, em momento anterior à verificação de um consumo superior e nova intervenção em momento anterior a um novo consumo inferior, ao nível do anterior, poder-se-ia colocar a dúvida em relação à existência de uma anomalia no contador. Não foi, no entanto, dada como provada neste processo a existência de qualquer intervenção técnica nesse período. Não procede, assim, o pedido do demandante, no que respeita à existência de anomalia na contagem do gás natural.

Quanto à prescrição do direito da demandada ao preço dos serviços fornecidos, o art. 10.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96², que regula os serviços públicos essenciais, estabelece que “o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação”.

O prazo começa a correr a partir da data em que terminar o período de faturação em causa e o direito puder ser exercido (artigo 306.º, n.º 1, do Código Civil). Para efeitos da prescrição, o momento relevante é o último dia do período mensal de referência para efeitos de faturação³ e não o do envio da fatura ou o de qualquer outra forma de exigência de pagamento⁴.

Trata-se de um prazo de prescrição do direito e não apenas de um prazo para apresentação da fatura, consagrando a norma uma prescrição extintiva e não presuntiva⁵.

O artigo 13.º, n.º 2, da Lei da Mediação (Lei n.º 29/2013, de 19 de abril) estabelece que “o recurso à mediação suspende os prazos de caducidade e prescrição a partir da data em que for assinado o protocolo de mediação ou, no caso de mediação realizada nos sistemas públicos de mediação, em que todas as partes tenham concordado com a realização da mediação”. No mesmo sentido, o artigo 15.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96 estabelece que, “quando as partes, em caso de litígio resultante de um serviço público essencial, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos nos n.ºs 1 e 4 do artigo 10.º”⁶.

A principal questão que importa discutir, no âmbito deste processo, consiste em saber em que momento as partes optaram por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios e, em especial, à mediação no CNIACC, prévia a este processo

² Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.ºs 5/2004, de 10 de fevereiro, 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, 44/2011, de 22 de junho, e 10/2013, de 28 de janeiro.

³ JOÃO CALVÃO DA SILVA, “Anotação dos Acórdãos do Tribunal da Relação de Lisboa, de 9 de Julho de 1998, e do Tribunal da Relação do Porto, de 28 de Junho de 1999”, in *Revista de Legislação e de Jurisprudência*, Ano 132.º, n.ºs 3901 e 3902, 1999, pp. 135-160, p. 155.

⁴ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 4.ª edição, Almedina, Coimbra, 2017, pp. 336 e 337.

⁵ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., pp. 335 e 336.

⁶ JORGE MORAIS CARVALHO, JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA e JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2017, pp. 153 a 157.

de arbitragem. A prática da mediação de conflitos de consumo mostra que esta tem características específicas face à mediação em geral, não existindo normalmente um protocolo de mediação. Neste sentido, deve entender-se que há acordo, ou seja, que as partes optam por recorrer à mediação, sempre que o consumidor submete o caso a uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo e o profissional aceita tacitamente o processo, respondendo à solicitação dessa entidade.

No presente processo, a primeira resposta da demandada no processo de mediação foi no dia 13 de julho de 2017, sendo, portanto, esse o dia em que se suspende o prazo de prescrição.

A suspensão do prazo cessa na data em que se conclui o processo de mediação (artigo 13.º, n.º 3, da Lei da Mediação), que corresponde necessariamente, na mediação de consumo, à data em que as partes são notificadas do termo do procedimento [artigo 12.º, n.º 1, alínea c), da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto, que regula a resolução alternativa de litígios de consumo].

No presente processo, a demandada foi notificada do encerramento do processo de mediação no dia 12 de outubro de 2017, data em que cessa a suspensão do prazo de prescrição.

No dia 16 de outubro de 2017, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem, data em que volta a suspender-se o prazo de prescrição, com os fundamentos indicados.

Logo, considerando o tempo de suspensão do prazo de prescrição (entre 13 de julho de 2017 e 12 de outubro de 2017 e desde 16 de outubro de 2017), poderá considerar-se prescrito o direito ao recebimento do preço dos serviços prestados até 17 de janeiro de 2017.

Ora, o último dia do período mensal de referência relativo à primeira fatura discutida neste processo (22 de fevereiro de 2017) é posterior a 17 de janeiro de 2017. Deve considerar-se, assim, que não se encontra prescrito o direito da demandada ao recebimento do preço que está a exigir ao demandante.

IV – Decisão

Em consequência, julga-se a ação improcedente.

Lisboa, 20 de janeiro de 2018

O Árbitro,

Jorge Morais Carvalho