

**Processo: 103/2022**

**Demandante: A**

**Demandada: B**

**Resumo: 1. O devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado e, quando falta culposamente ao seu cumprimento, torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor – cf. nº 1 do artº 762º e nº 1 do artº 798º, ambos do Cód. Civil;**

**2. A obrigação de indemnizar, depende da verificação dos respetivos pressupostos, a saber: o facto voluntário e ilícito do agente lesante, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano, sendo certo que**

**3. aquele que invocar um direito tem o ónus de fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (nº 1 do artº 342º).**

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada**

**1.1.** A Demandante formalizou no dia 7 de Janeiro de 2022, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual vem peticionar indemnização por suspensão do fornecimento de gás durante nove dias (€990) e abuso de poder (€1.000), danos não patrimoniais decorrentes da suspensão do serviço (€1.500), e reembolso de valores cobrados com suspensão e restabelecimento do serviço (€100)

Alega,

- ✓ No dia 25 de Maio de 2021 foi efetuado o corte do fornecimento de gás na sua residência, contrariando a informação da ERSE e do Orçamento de Estado, no sentido da proibição do corte dos serviços essenciais até 30.06.2021
- ✓ O GPL canalizado é considerado serviço público essencial
- ✓ Após insistência foi enviada informação para pagamento, prontamente efetuado
- ✓ O restabelecimento só ocorreu em 2.06.2021 (8h.30), contrariando a informação prestada pela ERSE - período máximo de doze horas foi ultrapassado, e
- ✓ A Demandada não tem nome no Livro de Reclamações onde se possa fazer uma reclamação

Juntou: aviso de suspensão do fornecimento de gás (26.04.2021), cópia de reclamação apresentada no Livro de Reclamações e respetiva resposta, processo de reclamação junto da Demandada, cópia da fatura emitida pela B em 19.04.2021, no valor de €197,62, e comprovativo do pagamento (28.05.2021) - fls 4 a 31 do processo.

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

**1.2.A** Demandada, respondeu à reclamação, deu como reproduzido o esclarecimento prestado à Cliente em 16.08.2021 (fls 34 a 40), e contestou:

- Aceita ter sido celebrado, entre as partes, um contrato de fornecimento de gás propano canalizado e envio da fatura FT 000/000, de 06.04.2021, com data limite de pagamento a 19.04.2021;
- Não tendo ocorrido o pagamento, no dia 26.04.2021 foi emitido um aviso de eventual suspensão de fornecimento de gás, com data limite de pagamento a 16.05.2021;
- Não tendo sido efetuado o pagamento, ocorreu a suspensão do fornecimento de gás;
- O pagamento foi efetuado, por transferência bancária, a 28.05.2021;
- Uma vez que foi efetuado por transferência bancária não existia forma de identificar o pagamento, imprescindível para proceder à respetiva regularização;
- O artº 361º do OE (Lei 75-B/2020 de 31 de Dezembro) veio dispor que não é permitida, no 1º semestre de 2021, a suspensão do fornecimento dos serviços essenciais que identifica: fornecimento de água, energia elétrica, gás natural, e
- Não inclui o serviço de gás propano canalizado;
- Apenas em 7 de Julho de 2021 foi aprovada a proibição de suspensão dos serviços de gases de petróleo liquefeitos canalizados e, apenas, quando motivada por situação de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20%, ou por infeção pela doença Covid-19 (cf. nº 1 e 2 do artº 3º do DL 56-B/2021);
- A Reclamada procedeu de acordo com o disposto no artº 5º da Lei 23/96, e cumpriu a antecedência mínima do envio da fatura e da advertência de suspensão, conforme o legalmente estabelecido e Condições Gerais de fornecimento de GPL Canalizado;
- E, conforme informação da ERSE de 26.05.2021 (doc. junto pela Reclamante);
- Desconhece as despesas em que incorreu por ter estado nove dias sem gás e o corte ocorreu devido à falta de pagamento da fatura;
- O Livro de Reclamações *Online* da Reclamada pode ser encontrado através da identificação do fornecedor B, distribuidor de combustíveis gasosos por condutas;
- Concluiu pela improcedência da ação.

## **B - Saneador**

### **Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

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



Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores (pessoa coletiva) e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre desde logo do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

Aqui em causa está a prestação de serviços, pela B, no âmbito de contrato celebrado com a Demandante.

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais (alin. c) do nº 2 do artº 1º e nº 1 do artº 15º da LSPE).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como decorre do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €3500 (três mil e quinhentos euros), correspondente ao valor atribuído pela Demandante à sua reclamação, junto da B e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

Ainda, conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da LAV).

As partes têm personalidade jurídica e são capazes.

Não foram deduzidas exceções.

Cumpra apreciar e decidir.

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Suspensão do serviço público essencial, relativo à prestação do serviço de gás propano canalizado, no âmbito de contrato anteriormente celebrado, e danos indemnizáveis decorrentes de eventual ilegitimidade da suspensão.

Enquadramento em face do disposto em norma prevista no Orçamento de Estado para 2021 - pandemia COVID-19.

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. Entre a Demandante e a Demandada foi celebrado um contrato para o fornecimento de gás propano canalizado;
- II. No dia 6 de Abril de 2021, a Demandada emitiu a fatura FT 000/000, relativa ao fornecimento do serviço, no valor de €197,62 e com data limite de pagamento em 19.04.2021;
- III. No dia 26 de Abril de 2021, a Demandada emitiu e enviou à Demandante o “Aviso de Eventual Suspensão de fornecimento de Gás”, uma vez que a fatura emitida em 6 de Abril (FT 000/000 de 6.04.2021) não foi paga dentro do respetivo prazo;
- IV. Do aviso de suspensão consta a informação com vista ao pagamento da fatura em atraso;
- V. O prazo de pagamento, de acordo com o aviso de suspensão, tem como data limite de pagamento o dia 16 de Maio de 2021;
- VI. A fatura foi paga, pela Demandante, no dia 28 de Maio de 2021 e por transferência bancária;
- VII. A Demandante procedeu ao pagamento da fatura FT 000/000, no valor de €197,62, depois do prazo limite de pagamento mencionado no aviso de suspensão e não utilizou os meios indicados, o que deu causa à suspensão do serviço e ao não restabelecimento imediato;
- VIII. O serviço de fornecimento de gás propano canalizado é considerado um serviço público essencial;
- IX. O serviço de fornecimento de gás propano não foi incluído na proibição de suspensão prevista pelo Orçamento de Estado para 2021;
- X. O Livro de Reclamações da Demandada está disponível *on line*.

#### **II - Factos não provados**

Com relevância para a decisão, foram identificados os seguintes factos não provados:

- I. Não ficaram provados danos não patrimoniais sofridos pela Demandante;
- II. Não ficaram provados os valores cobrados, pela Demandada e pela suspensão do serviço.

### **E – Da fundamentação de facto**

Não restam dúvidas no processo quanto à celebração do contrato entre as partes.



Por outro lado, dos documentos juntos ao processo, consta a fatura em causa, emitida pela Demandada, respetivo valor e data limite de pagamento.

Do aviso de suspensão constam, também, a informação com vista ao pagamento e respetiva data limite.

Ainda, a Demandante juntou ao processo o comprovativo do pagamento por transferência bancária e respetiva data.

Termos em que ficam sustentados os factos provados enumerados de I a VII.

Quanto aos fatos VIII e IX resultam da legislação e normas aplicáveis.

A Informação do Livro de reclamações *on line*, da Demandada, é pública, pelo que foi também considerada como provada.

Quanto aos factos não provados, a Demandante limitou-se a alegar os danos não patrimoniais que sofreu, não argumentando ou apresentado qualquer facto demonstrativo de prejuízos ou danos decorrentes da situação descrita nos autos.

Ainda, não foi junta ao processo qualquer prova demonstrativa dos custos associados com a suspensão do serviço e/ou restabelecimento do serviço.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante e Demandada em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

## **F - Da fundamentação de Direito**

### ***1. Do serviço de fornecimento de gás propano canalizado.***

A Lei 23/96 de 26 de Julho, veio criar no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais.

O diploma enumerou, desde logo, no artº 1º os serviços públicos abrangidos de onde consta, designadamente, o serviço de fornecimento de gás de petróleo liquefeito canalizado (alin. c)).

Exatamente o serviço contratado pela Demandante junto da Demandada.

Ora, do artº 3º, resulta, ainda, que o prestador de serviço deve proceder de boa fé e em

conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço.

E, a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

Em caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, com uma antecedência mínima de 20 dias, relativamente à data em que ele venha a ter lugar, devendo ainda informar o utente dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço (cf. nºs 1 a 3 do artº 5º).

Ora, do processo consta, como ficou provado, que foi emitida uma fatura pela Demandada, com vista ao pagamento dos serviços fornecidos em determinado período.

Não tendo sido cumprido o prazo estipulado, foi emitido e enviado, nos termos legais e mencionados, supra, o aviso de suspensão de pagamento, com informação adequada tendo em vista a liquidação da fatura e evitar a dita suspensão.

Acontece que a Demandante procedeu ao pagamento (em 28.05.2021) já depois da data limite prevista (16.05.2021) na advertência para pagamento, e por transferência bancária – não utilizou os meios indicados mencionados pela Demandada.

Termos em que, e pelo exposto, não se encontra qualquer infração legal por parte da Demandada.

Veio, ainda, invocar a Demandante o disposto no Orçamento de Estado, relativamente à proibição da suspensão dos serviços públicos essenciais, durante o 1º Semestre de 2021.

Acontece que o OE, de facto, não consagra nem estende a proibição da suspensão a todos os serviços públicos essenciais – ficaram de fora não só o fornecimento de gás propano canalizado, como, por exemplo, os serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais (cfr. nº 2 do artº 1º da Lei 23/96 e artº 361º do OE (Lei 75-B/20202 de 31 de Dezembro)).

Assim “(...)

**Artigo 361.º**

**Garantia de acesso aos serviços essenciais**

*1 - Durante o 1.º semestre de 2021, não é permitida a suspensão do fornecimento dos seguintes serviços essenciais, previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho:*

- a) Serviço de fornecimento de água;*
- b) Serviço de fornecimento de energia elétrica;*
- c) Serviço de fornecimento de gás natural;*
- d) Serviço de comunicações eletrónicas.*

*2 - A proibição de suspensão prevista na alínea d) do número anterior aplica-se quando motivada por situação de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 /prct. ou por infeção pela doença COVID-19.*



*3 - Durante o 1.º semestre de 2021, os consumidores que se encontrem em situação de desemprego ou com uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 /prct. face aos rendimentos do mês anterior podem requerer:*

- a) A cessação unilateral de contratos de telecomunicações, sem lugar a compensação ao fornecedor;*
- b) A suspensão temporária de contratos de telecomunicações, sem penalizações ou cláusulas adicionais para o consumidor, retomando-se a 1 de janeiro de 2022 ou em data a acordar entre o fornecedor e o cliente.*

*4 - No caso de existirem valores em dívida relativos ao fornecimento dos serviços referidos no n.º 1, deve ser elaborado em tempo razoável um plano de pagamento adequado aos rendimentos atuais do consumidor.*

*5 - O plano de pagamento referido no número anterior é definido por acordo entre o fornecedor e o cliente.*

*6 - A demonstração da quebra de rendimentos é efetuada nos termos da Portaria n.º 149/2020, de 22 de junho.*

*7 - Os consumidores que, no período entre 1 de outubro e 31 de dezembro de 2020, tenham visto o fornecimento dos serviços essenciais previstos no n.º 1 suspensos, podem requerer, sem custos, a reativação do fornecimento dos serviços desde que verificados os seguintes pressupostos:*

- a) As condições de elegibilidade previstas no n.º 2 se tenham mantido integralmente durante esse período; e*
- b) Tenha sido acordado um plano de pagamento para quaisquer valores em dívida relativos ao fornecimento desse serviço.*

Como decorre do mencionado artº 361º, não foi consagrada a proibição da suspensão para o contrato aqui em causa.

Pelo que, a Demandada não violou qualquer dispositivo legal, nem atuou com abuso de poder, porquanto a suspensão ocorreu ao abrigo das obrigações decorrentes (para ambas as partes) no contrato celebrado, e em conformidade com os ditames da LSPE.

## ***2. Da obrigação de indenizar e da Prova***

Dispõe o nº 1 do artº 762º e o nº 1 do 798º do Cód. Civil que o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado e, quando falta culposamente ao seu cumprimento, torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.

Nestes termos, a obrigação de indemnizar pressupõe a verificação, em concreto, de determinados pressupostos, a saber: o facto voluntário e ilícito do lesante, pressupondo a violação de lei que protege os interesses de outrem, o dano, e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

Ora, no caso concreto, desde logo e como se constatou, não se verifica qualquer acto ilícito ou culposos por parte da Demandada.

De facto, a Demandante não efetuou, em tempo, o pagamento da fatura como devia e a que estava obrigada, correspondente aos serviços prestados pela Demandada.

Também, não cumpriu o prazo adicional de pagamento indicado no aviso de suspensão, e procedeu à liquidação (tardia) através de outros meios que não os indicados no aviso.

Por outro lado, a proibição de suspensão do serviço, não se aplica ao caso em apreço.

Assim sendo, não há incumprimento legal por parte da Demandada e, como tal, não se verifica o pressuposto da respetiva obrigação de indemnizar.

Quanto aos (alegados) prejuízos sofridos pela Demandante, desde logo, se dirá que não decorrendo da violação de qualquer diploma legal, não se regista a ilicitude do acto da Demandada e, por isso, também, não há nexos de causalidade entre os danos (que não foram provados) e a suspensão dos serviços.

Nos termos do nº 1 do artº 342º do CC, se dispõe que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

Assim sendo, cabia à Demandante a alegação de factos que pudessem sustentar (provar) a ilicitude da actuação da Demandada.

O que, manifestamente, não veio a acontecer no âmbito deste processo.

Como refere A. Varela, *Obrigações* "o ónus consiste na necessidade de observância de determinado comportamento, não para satisfação do interesse de outrem, mas como pressuposto da obtenção de uma vantagem para o próprio, a qual pode inclusivamente cifrar-se em evitar a perda de um benefício antes adquirido"; e "traduz-se, para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como liquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte)" (Manuel de Andrade, *Noções Elementares de Processo Civil*, 1956, pág. 184).

E, "é ao autor do pedido que cabe a alegação e prova dos elementos constitutivos da responsabilidade civil (artºs 342º, 499º e 503º)" – in *Cód Civil Anotado*, Dr. Abílio Neto 14ª. ed.

## **G – Decisão**

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, totalmente improcedente e, em consequência, se decide absolver a Demandada do pedido contra ela formulado pela Demandante.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 9 de Junho de 2022

Margarida Granwehr