

**Proc. n.º 613/2021 CNIACC**

**Requerente: A**

**Requerida: B**

**SUMÁRIO:**

*I – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.*

*II – À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.*

**1. Relatório**

1.1.O Requerente pretendendo a restituição/ reembolso/ indemnização de um valor justo e razoável num montante de €500,00, vem em suma alegar na sua reclamação inicial existência de falhas constantes no fornecimento dos serviços de abastecimento de água e a constante falta de pressão nas condutas de rede de abastecimento ao longo dos últimos 10 anos, o que terá ocasionado danos vários, tais como a interrupção de banhos (retenção a meio dos banhos à higiene pessoal e familiar) o que gerou atrasos e constrangimentos consideráveis para cumprimento de horários à vida familiar, social e profissional, com falhas remuneratórias/ faltas no vencimento por atrasos no horário laboral; interrupção no funcionamento dos equipamentos domésticos, falha no funcionamento do esquentador o que limitou a disponibilidade do usufruto de água quente principalmente para banhos, não descuidando as tarefas de cozinha e limpeza, dada a falta de pressão necessária nas condutas ao fornecimento da água para ser possível fazer funcionar o esquentador que possui sistema automático de abertura de gás para o aquecimento da água na rede doméstica, falha das

máquinas de lavar louça e roupa, que causou perda e prejuízo por diversas vezes ao longo dos últimos 10 anos, pela constante interrupção ao funcionamento das mesmas, causando avarias nos sistemas das máquinas e com reparações/ substituições das bombas eletromagnéticas da passagem de água aos sistemas de lavagem de ambas as máquinas, bem como acrescidos de prejuízos nos têxteis (camisas, blusas, casacos e camisolas de malha, blusões, calças, meias, interiores e lingerie, atalhados e lençóis de cama, pequenas mantas e cobertores), pelas constantes interrupções dos ciclos de lavagem de roupa por falta de água e/ou pressão, provocando estragos nos têxteis por ficarem demasiado tempo embebidos em detergentes e lixívia delicadas durante a falha do fornecimento de água e/ou de falta de pressão de água nas condutas da rede de abastecimento e que provoca a interrupção do funcionamento da máquina durante os ciclos de programa de lavagem.

**1.3.** Citada, a Requerida contestou, pugnado pela improcedência da presente demanda arbitral vem alegar em suma a inexistência de qualquer incumprimento contratual, vício/ falha no fornecimento de água no local de consumo do reclamante, mais alegando o cumprimento pontual do contrato de prestação de fornecimento de água celebrado entre as partes.

\*

A audiência realizou-se na presença do Reclamante e Ilustre Mandatário da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## **2. Objeto de Litígio**

A presente querela, qualificando-se, perante o pedido, como uma *ação declarativa de condenação*, cinge-se na questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do art. 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do art. 342º do C.C., de saber se a Requerida deve ou não indemnizar o Requerente no montante de €500,00 a título de cumprimento defeituoso do contrato de prestação de serviço celebrado entre ambos.

\*

### **3. Fundamentação**

#### **3.1. Dos Factos**

##### **3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Em data não apurada, Requerente e Requerida celebraram contrato de fornecimento de água para a habitação deste, sita à Rua X;
2. No início de 2021 iniciaram-se obras de remodelação dos pavimentos junto ao predo em que se insere a habitação do Requerente, cuja responsabilidade é da Câmara Municipal de X;
3. A Reclamada procedeu à aferição do contador totalizador do prédio em que se insere a habitação do Reclamante, inexistindo intervalos irregulares na pressão de serviço fornecido por aquela.

##### **3.1.2. Dos Factos não Provados**

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Nos últimos 1 anos têm sido constantes as falhas no fornecimento dos serviços de abastecimento de água e falta de pressão nas condutas de rede de abastecimento de água, na habitação do Reclamante;
2. O Requerente comunicou constantemente por via telefónica, junto dos serviços da Requerida destas ocorrências;
3. Por conta destas falhas o Requerente viu-se prejudicado no consumo e usufruto de água, perante circunstâncias nos seguintes momentos causados:
  - a. A interrupção de banhos (retenção a meio dos banhos à higiene pessoal familiar), o que gerou atrasos e constrangimentos consideráveis para o cumprimento de horários à vida familiar, social e profissional, com falhas

remuneratórias/ faltas no vencimento por atrasos ao cumprimento do horário laboral;

b. Interrupção do funcionamento de equipamentos domésticos

i. Falha no funcionamento do esquentador o que limitou a disponibilidade de usufruto de água quente principalmente para banhos, não descurando as tarefas de cozinha e limpeza, dada a falta de pressão necessária nas condutas ao fornecimento da água para ser possível fazer funcionar o esquentador que possui sistema automático de abertura de gás para o aquecimento da água na rede doméstica;

ii. Falha das máquinas de lavar louça e roupa (especialmente a máquina de lavar roupa), que causou a perda e prejuízo por diversas vezes ao longo dos últimos 1 anos pelas constantes interrupções ao funcionamento das mesmas (ex: paragens/ interrupções dos ciclos de lavagem por falta de fornecimento de água), causando avarias nos sistemas das máquinas e com reparações/ substituições das bombas eletromagnéticas de passagem de água aos sistemas de lavagem de ambas as máquinas, bem como acrescidos de prejuízos nos têxteis (Camisas, blusas, casacos e camisolas de malha, blusões, calças, meias, interiores e lingerie, atoalhados e lençóis de cama, pequenas mantas e cobertores) pelas constantes interrupções dos ciclos de lavagem de roupa por falta de água e/ou sem pressão, provocando estragos nos têxteis, por ficarem demasiado tempo embebidos em detergentes e lixívia delicadas, durante a falha do fornecimento de água e/ou da falta de pressão de água nas condutas da rede de abastecimento, e que provoca a interrupção do funcionamento da máquina durante os ciclos de programas de lavagem;

4. Os valores sobre os prejuízos tidos ascendem ao montante de €1.830,00,

5. As situações descritas são compensáveis, pelos prejuízos e transtornos, em montante nunca inferior a €500,00.

\*\*

### **3.2. Motivação**

**A fixação da matéria dada como provada** resultou da conjugação das declarações de parte do requerente com a inquirição das testemunhas a que se refere infra, a par da prova documental que infra se fará referência.

Assim, em sede de Declarações de parte, o Reclamante A, Taxista/ empresarial táxi, formação em informática, reside com companheira (há 11 anos), Reside na morada de fornecimento de água em causa desde 1/06/2010, casa arrendada, mobilada cozinha com esquentador, e placa a gás, mostrou-se parcial e conclusivo demonstrando interesse na presente demanda, afirmou que estes últimos 11 anos nesta mesma residência tem acontecido essas mesmas situações espaçadamente, continua a haver falhas como ocorreu há 4 semanas atrás, compreende que situações de avarias acontecem, o que não há é o cuidado. A pressão da água atualmente está melhor, afirmou. Reiterou o facto de informar a empresa quando as situações estavam resolvidas, ser cooperativo, chegando a um ponto que não conseguiu aguentar mais, perdeu algumas entrevistas por coincidência, houve atrasos por causa da minha esposa, e assim chegou ao valor pecuniário que aqui reclama, que reflete o prejuízo de roupas, falhava a água e a máquina estaria parada no enxaguamento, não sei precisar quando e as roupas ficaram estragadas – calças camisas, lençóis, cobertores, na ordem dos 250-300€, atrasos de esposa vencimento foi descontado – ficava presa a meio do banho, também não consegue precisar quando e valores – deve ter atingido os 50€ de prejuízo

A possibilidade de ter entrevista perdidas – não sabe datas. Situações de estágio e desconto na remuneração social – também não está recordado de datas 12€ de uma vez 14 € de outra, era o C que propulsionava o estágio Primeira vez que apresentou reclamação por escrito, foi esta a única vez em 2021

Primeira reclamação feita à Requerida há 10 anos atrás por telefone, não há registo dos contactos

Diz que as chamadas ocasionaram deslocações de técnicos da Requerida, até aos dias de hoje 50 vezes, diz que teve presente na maioria, mas não sabe precisar datas.

A Testemunha apresentada pelo Reclamante, D, Empregada de balcão em comércio Tradicional, companheira do Requerente, desde 2010, demonstrou-se também parcial e com interesse na presente demanda arbitral. Questionada sobre os factos afirmou falhas consecutivas no fornecimento, datando a primeira reclamação de 2013 por telefone, depois em 2016, 2017 e 2018, mas desde Outubro de 2020 até inícios do ano 2021 foi muito mais vezes consecutivas. Uma vez no serviço de água que pagamos, o ideal seria reclamar por escrito, terá sido entre Outubro de 2020 até início de ano 2021, Quanto aos danos causados, reiterou os factos alegados na reclamação inicial de forma parcial: Interrupção da lavagem da roupa – out 2020/ Jan 2021 – camisolas, calças, lingerie, toalhas, 100€ roupas minha 100€roupas reclamante; a própria máquina de lavar roupa teve de ser reparada €25,00 de deslocação em Dezembro 2020 e fevereiro 2021, o esquentador, antes deste período, avariou porque não aquecia, comprou um novo 20 e poucos euros (há 4-5 anos), a máquina de lavar loiça, falhas consecutivas, lixo de água, porque por vezes vinha turva e todos esses resíduos danificaram a máquina – avariou talvez por altura do esquentador. Descreveu situações em que estaria a tomar banho e falhar a água, chegar atrasada, descontado aos 5/7€, descontaram nos 3 meses entre out-dezembro 2020, Irritação/ querer cozinhar e não ter água debilidade psicológica. Nunca teve nenhum picheleiro lá em casa a ver a canalização. Nunca falaram ao condomínio, nunca falaram ao senhorio, falamos aos vizinhos, e mais não disse.

Já a Testemunha da Requerida E, Engenheiro Civil, funcionário da Requerida, há 13 anos, responsável pela unidade de abastecimento em baixa. Aos factos afirmou que desde janeiro de 2020, reportes, situações registadas de avarias não existe, houve comunicações telefónicas e os colegas deslocavam-se ao terreno e confirmavam a pressão. Sempre que houve comunicação/ reporte de uma situação houve deslocações. O prédio tem a pressão que sempre teve à entrada do prédio. Não havendo avarias na rua, colocamos o barómetro e

medimos a pressão já depois da situação reportada por escrito e em janeiro não havia nenhuma avaria. Nunca houve qualquer avaria detetada, não há qualquer anomalia, apresentando-se isento, coerente e credível em todo o seu depoimento.

A Testemunha F, Técnica Superior Requerida, 2 anos, responsável pelo gabinete de reclamações, corroborou a inexistência de reclamações anteriores a presente.

Assim da prova por declarações de parte e prova testemunhal supra referenciada verdade é que não resultou provada a inexistência de qualquer cumprimento defeituoso no abastecimento de água ao prédio em que se insere a habitação do Requerente, pois que por um lado as testemunhas arroladas pela Requerida afirmam perentoriamente a inexistência dessa falta de conformidade no fornecimento, o que conjugado com a prova documental unto aos autos, a fls. 78 a 137 do mesmo (dados do ultimo trimestre extraído do aparelho de medição instalado no dito prédio), resulta, isso sim, provado que o fornecimento se tem realizado com o intervalo de pressão de serviço regularmente definido, moldando assim a convicção deste Tribunal a inexistência de qualquer cumprimento defeituoso por banda da Requerida.

A restante matéria dada por provada assim resulta por acordo das partes (facto 1 dos factos dados por provados) e por expressa confissão da Requerida na sua peça processual.

Há que afirmar que, relativamente à **matéria não provada** a mesma assim resulta por ausência de qualquer meio probatório cabal de moldar a convicção do Tribunal em sentido diverso. Isto porque, incumbindo ao Requerente o ónus probatório dos alegados danos, não foi junto aos autos, desconsiderando as declarações de parte do mesmo e a inquirição da testemunha por si arrolada, sua companheira, com depoimentos parciais manifestamente com interesse na presente demanda, qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer desses mesmos factos, pois que da prova documental carreada aos autos pelo Consumidor o mesmo limita-se a untar faturas, comprovando o abastecimento de água pela Requerida, reclamações e respetivas respostas pela Requerida datadas de 2021 e não

referentes a factos ocorridos desde 10 anos a esta parte como alega na sua reclamação inicial (fls. 5 a 43 dos autos).

Sendo pois, inelutável afirmar a inexistência de qualquer meio probatório que permitisse ao Tribunal moldar a sua convicção quanto à concretização dos factos dados como não provados.

\*\*

### **3.3. Do Direito**

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem ao âmbito contratual de um contrato de prestação de fornecimento de abastecimento de água com a Requerida, mais concretamente, "*falhas no fornecimento de água e a constante falta de pressão nas condutas de rede de abastecimento de água ao longo dos últimos 10 anos*", que terão originado danos indemnizáveis na habitação do Requerente/local de consumo.

É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respetiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Demandante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que o Demandado terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n.º 1 do artigo 344.º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Tutelada, desde logo, pela Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, na sua redação atual que lhe veio a conferir a Lei n.º 12/2008, de 26/02, na sua al. a) do n.º 2 do artigo 1.º, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, a relação estabelecida entre consumidor e prestador de serviço de fornecimento de água, dada a sua natureza e essencialidade para assegurar a mais básica qualidade de Dignidade da Pessoa Humana, tal e qual nos vem consagrado no nosso Diploma Fundamental (artigo 1.º da C.R.P.), reveste, no nosso ordenamento jurídico particular acuidade, mormente, na obrigatoriedade de contratação e de continuidade do serviço.

Ora, conforme resulta da motivação de facto já supra explanada, não resultam provadas quaisquer “*falhas no fornecimento de água e a constante falta de pressão nas condutas de rede de abastecimento de água ao longo dos últimos 10 anos*” na habitação do Requerente.

Pelo que, verdade seja dita, logrou a Requerida fazer prova de “*todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços*” (n.º 1 do artigo 11º da LSP, Lei n.º 23/96 de 26 de Julho), e não logrou

o Requerente fazer prova de que a Requerida houvesse incorrido em qualquer incumprimento das suas obrigações contratuais.

Decaindo assim a imputação de qualquer responsabilidade à Requerida, tornando-se desnecessária qualquer consideração posterior.

\*\*

#### **4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.**

Notifique-se

Braga, 20/11/2021

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)