

Processo de arbitragem n.º 1075/2018

Demandante: A

Demandadas: B e C

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Resumo (elaborado pelo árbitro): Quer o comercializador quer o distribuidor de energia elétrica são responsáveis perante o utente pelo ressarcimento dos danos causados por anomalias no fornecimento de energia elétrica.

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.

A 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

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.

apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. O serviço de fornecimento de energia elétrica é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea b), da Lei n.º 23/96] e a utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 24 de julho de 2018 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).

2. A demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com as demandadas.

A demandante alega os seguintes factos:

– A demandante e a EDP Comercial celebraram um contrato de fornecimento de energia elétrica a 17 de abril de 2014 (contrato junto pela demandante; admitido por acordo na contestação da EDP Comercial);

– Desde essa data, a EDP regista inúmeros pedidos de deslocação à residência da demandante por motivo de tensões baixas/variações e picos de tensão;

– A demandante contactou, por diversos meios, as demandadas com o intuito de reclamar da situação;

– Em carta de 21 de fevereiro de 2017, a EDP Distribuição comunicou à demandante o seguinte: “está em curso para contactos, obtenção de autorização para instalação do novo posto de transformação. Iremos proceder a uma intervenção nas nossas infra-estruturas que têm como objetivo melhorar a qualidade do serviço que lhe prestamos” (resposta da demandada junta pela demandante);

– Em determinadas alturas do dia e da noite, conforme as equipas técnicas que se deslocaram ao local, chegava a verificar-se a entrada de 160 V (em vez de 230 V) e com oscilações/picos de tensão;

– A obra necessária para a resolução do problema ficou concluída durante o mês de abril de 2018;

– Esta situação gerou inúmeros danos, gastos e desgaste físico e psicológico;

– Os equipamentos da cozinha nem sempre funcionavam, o que implicou refeições improvisadas fora de casa para o casal e os seus três filhos;

– Os aparelhos de ar condicionado por vezes não funcionavam, ficando a casa em condições de quase inutilização durante o inverno, o que gerou desconforto e problemas de saúde;

– A máquina de secar roupa avariou na sequência de picos de tensão;

– Foram feitos inúmeros telefonemas, com duração de horas, e várias deslocações à Loja do Cidadão de Aveiro;

– A demandante deixou de receber visitas em casa, já que a casa não tinha condições para tal;

– Outros problemas: luz intermitente; o aquecimento não funcionava; os eletrodomésticos funcionavam em esforço e com falhas, além de consumirem demasiada energia.

A demandante deduz os seguintes pedidos:

I. Devolução do valor total das faturas pagas desde a celebração do contrato, até ao momento do cumprimento pontual deste (entre abril de 2014 e abril de 2018): € 5292 (média de € 108 mensais).

II. Indemnização por danos causados (patrimoniais e não patrimoniais): € 15 220 (€ 10 por dia até abril de 2018/1522 dias).

III. Indemnização pela avaria da máquina de secar roupa: € 316,11.

As demandadas foram citadas a 23 de julho de 2018, para contestar no prazo de 10 dias, nos termos do artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento).

A contestação da EDP Distribuição foi apresentada a 27 de julho de 2018, tendo a mesma sido notificada às restantes partes no dia 30 de julho de 2018. A EDP Comercial contestou no dia 2 de agosto de 2018, tendo sido as restantes partes notificadas no dia 3 de agosto de 2018.

Na sua contestação, a EDP Distribuição alega o seguinte:

- A primeira reclamação da demandante remonta a 2 de janeiro de 2015;
- Nessa reclamação, a demandante referia que, desde o início do contrato, existiam oscilações constantes de corrente, que se mantiveram mesmo após a alteração da potência contratada (de 3,45 kva para 6,90 kva), o que originou a avaria da máquina de lavar loiça.

- No dia 27 de janeiro de 2015, a demandada respondeu à reclamação, informando que era necessário realizar uma pequena intervenção técnica na instalação da demandante, já que os valores medidos pelos técnicos da demandada se encontravam próximos (mas nunca inferiores) do limite regulamentar, na sequência de um aumento significativo da potência contratada (doc. 1);

- A demandada tem registo de diversas reclamações feitas pela demandante (9 de setembro de 2015; 5 de janeiro de 2016; 26 de janeiro de 2017; 10 de fevereiro de 2017; 13 de fevereiro de 2017; 21 de fevereiro de 2017; 14 de março de 2017; 11 de dezembro de 2017; 30 de janeiro de 2018; 8 de março de 2018);

- Além disso, recebeu duas reclamações do comercializador e uma reclamação da ERSE;

– A demandante respondeu às reclamações (12 de março de 2015; 11 de setembro de 2015; 11 de janeiro de 2016; 31 de janeiro de 2017; 13 de fevereiro de 2017; 21 de fevereiro de 2017; 23 de março de 2017; 12 de abril de 2017; 3 de janeiro de 2018; 8 de março de 2018 e 29 de março de 2018);

– As reclamações apresentadas diziam também respeito à cobrança de valores não reais, decorrentes das oscilações de energia (9 de setembro de 2015), e à interrupção no fornecimento de energia elétrica (26 de janeiro de 2017 e 10 de fevereiro de 2017);

– Em resposta às reclamações, a demandada informou a demandante do seguinte:

- Iria proceder a um estudo técnico no local (doc. 2);
- As faturas emitidas foram baseadas em leituras reais (doc. 3);
- A habitação da demandante fora afetada, nos dias 22 e 25 de janeiro de 2017, por interrupções no fornecimento de energia elétrica em consequência de incidentes ocorridos na rede de distribuição de baixa tensão (doc. 5);
- Foram registrados três pedidos de deslocação à residência da demandante durante o mês de janeiro de 2017 (22, 25 e 27 de janeiro). Nessas deslocações, constatou-se que a tensão era fraca (mas não inferior ao limite admitido) e numa delas foi feita uma pequena intervenção no sentido de melhorar o abastecimento elétrico da instalação. A demandada acrescentou que iriam ser verificadas as condições de fornecimento de eletricidade e que seriam feitas as correções necessárias, caso se justificassem. (doc. 6);
- Está em curso obtenção de autorização para instalação de novo posto de transformação por forma a melhorar a qualidade do serviço prestado (doc. 7);

- Não podia assumir responsabilidade pelos danos uma vez que a tensão na rede de distribuição pode variar entre mais ou menos 10% do valor de referência e, mesmo abaixo desse valor, os equipamentos não devem avariar, embora possam existir alterações ao nível da qualidade do seu funcionamento (doc. 9);
- Estava prevista a construção de um novo posto de transformação e que a sua ligação ocorresse até dia 31 de março de 2018 (doc. 10).

A EDP Distribuição veio ainda indicar como testemunha o gestor operacional Dalmino Tavares Santiago.

Na sua contestação, a EDP Comercial assinalou o seguinte (requerendo, ainda, a prova testemunhal de Marília Carneiro de Almeida):

– O objeto social da demandada não inclui o exercício da atividade de operador de rede de distribuição (doc. 1);

– No dia de 2 de junho de 2015, a demandada informou a demandante de que o assunto exposto é da responsabilidade do operador de redes de distribuição, a quem reportou a reclamação (doc. 2);

– Esta informação foi reiterada no dia 10 de dezembro de 2015, na sequência de nova reclamação da demandante (doc. 3);

– A cláusula 9.5 do contrato de fornecimento celebrado entre as partes prevê o seguinte: “Sem prejuízo do disposto no número anterior, a EDP Comercial não será responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade dos serviços prestados” (cópia do contrato junta pela demandante.

A demandada EDP Comercial invocou ainda a exceção dilatória de ilegitimidade passiva, alegando que a empresa a quem compete a distribuição de energia elétrica em

alta e média tensão é a EDP Distribuição, sendo esta a entidade que se deve pronunciar sobre os factos alegados pela demandante e produzir prova relativamente ao estado de conservação e funcionamento das redes de distribuição de energia elétrica, já que estes revestem natureza técnica.

No entanto, a legitimidade das partes deve ser avaliada em função do pedido feito pela demandante, pelo que não se verifica a exceção invocada. Com efeito, o pedido da demandante resulta da invocação de uma falha no cumprimento do contrato celebrado entre esta e a EDP Comercial. A demandada EDP Comercial tem, assim, legitimidade passiva.

No dia 3 de setembro de 2018, proferi despacho, indicando que as principais questões que se suscitavam neste processo, dividindo as partes, consistiam, em suma, na verificação da ilicitude (saber se a tensão estava ou não dentro dos limites legais), dos danos e, eventualmente, do nexo de causalidade.

Convidei, então, as partes, nos termos do artigo 14.º, n.º 3, alínea c), do Regulamento, a apresentarem, no prazo de 10 dias, os documentos que estivessem em seu poder e que, não tendo sido já apresentados, fossem relevantes para esclarecer aquelas questões.

Por razões de economia processual, determinei que o depoimento das testemunhas indicadas (Dalmindo Tavares Santiago e Marília Carneiro de Almeida) fosse feito por escrito, devendo ser remetido a este tribunal no mesmo prazo de 10 dias.

O despacho foi notificado às partes no dia 4 de setembro de 2018.

A demandante respondeu no dia 5 de setembro de 2018, enquanto a EDP Comercial respondeu no dia 11 de setembro de 2018.

Entretanto, no dia 10 de setembro de 2018, a EDP Distribuição veio requerer o alargamento do prazo para a apresentação do depoimento da testemunha por si indicada

por mais 10 dias, por a mesma se encontrar impedida, alargamento que foi concedido, por despacho proferido a 11 de setembro de 2018, tendo em atenção que não causava uma perturbação significativa no processo.

Este despacho foi notificado às partes no dia 12 de setembro de 2018.

A EDP Distribuição respondeu ao despacho de 3 de setembro de 2018 no dia 14 de setembro de 2018. Esta resposta foi notificada às restantes partes no dia 26 de setembro de 2018.

No dia 26 de setembro de 2018, proferi um terceiro despacho no âmbito do presente processo, dando conta de que a EDP Distribuição veio ao processo, no dia 24 de setembro de 2018, dar nota de que se encontrava na disposição de chegar a acordo com a demandante “mediante o pagamento da quantia de € 500,00 (quinhentos euros), por forma a ressarcir a mesma de eventuais transtornos causados, mas principalmente, atendendo ao princípio da cooperação e ao espírito ínsito ao funcionamento do Centro de Arbitragem”.

Solicitei, então, à demandante que se pronunciasse sobre esta proposta, no prazo de cinco dias, sendo que uma resposta positiva colocaria fim ao presente processo por acordo.

Na referida comunicação de dia 24 de setembro de 2018, a EDP Distribuição veio também requerer a concessão de um prazo adicional de 3 dias para juntar o depoimento escrito de uma testemunha, o que se concedeu.

As partes foram notificadas do despacho no próprio dia 26 de setembro de 2018, tendo a demandante respondido nesse dia, recusando a proposta formulada pela EDP Distribuição. Manifestou, ainda, intenção de apresentar testemunhas. No entanto, esse pedido é intempestivo. De facto, no despacho de 3 de setembro de 2018, as partes foram convidadas a “apresentarem, no prazo de 10 dias, os documentos que estejam em seu

poder e que, não tendo sido já apresentados, sejam relevantes para esclarecer estas questões [verificação da ilicitude, dos danos e do nexos de causalidade]”. Ora, a demandante respondeu ao despacho no dia 5 de setembro de 2018 e juntou ao processo três vídeos, sem indicar quaisquer testemunhas.

No dia 28 de setembro de 2018, a EDP Distribuição juntou o depoimento escrito da testemunha Dalmindo Santiago.

No dia 2 de outubro de 2018, proferi despacho, indicando que, nos termos do art. 14.º do Regulamento, considerava concluída a fase destinada à produção de prova, e convidando as partes a vir ao processo, no prazo de 10 dias, apresentarem, querendo, alegações finais.

Todas as partes apresentaram alegações finais.

Tendo em conta a especial complexidade do litígio, o prazo previsto no art. 10.º, n.º 5, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, teve de ser prorrogado por um dia, nos termos do n.º 6 da referida norma.

Cumprido decidir.

II – Enquadramento de facto e de direito

As principais questões que se suscitam neste processo, dividindo as partes, consistem na verificação da ilicitude (saber se a tensão estava ou não dentro dos limites legais), na existência de danos e, em caso de resposta afirmativa, de nexos de causalidade entre o ilícito e os danos.

A existir ilícito, dano e nexos de causalidade, a demandante poderá exercer o seu direito a indemnização perante as duas demandadas.

No que respeita à EDP Distribuição, o artigo 10.º, n.º 1, do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico (Regulamento n.º 455/2013, da ERSE) estabelece que “os operadores das redes são responsáveis pela qualidade de serviço técnica, perante os clientes ligados às redes independentemente do comercializador com quem o cliente contratou o fornecimento”. A alínea b) do n.º 3 do artigo 26.º determina que, “em condições normais de exploração, as características da onda de tensão de alimentação nos PdE devem respeitar, em AT, MT e BT, o disposto na norma NP EN 50160”. Nos termos desta Norma (NP EN 50160), a tensão de energia elétrica distribuída em baixa tensão deve ser de 230 Volts, com uma variação máxima de 10%, o que significa que não pode ser inferior a 207 Volts nem superior a 253 Volts. Acresce que, nos termos do artigo 509.º do Código Civil, a EDP Distribuição responde pelo risco da sua atividade.

No que respeita à EDP Comercial, trata-se do fornecedor de energia elétrica na casa da consumidora em que se verificou a descarga elétrica, sendo, portanto, responsável, perante o seu cliente (a demandante) pelo não cumprimento pontual do contrato. O comercializador de energia elétrica responde, em primeira linha, perante o cliente pelo fornecimento da energia. Com efeito, veja-se o n.º 1 do art. 10.º do Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural (Regulamento n.º 3/2017, da ERSE): “os comercializadores *respondem pelos diversos aspetos da qualidade de serviço* junto dos clientes com quem celebrem um contrato de fornecimento, sem prejuízo da responsabilidade dos operadores das redes ou das infraestruturas com quem estabeleceram contratos de uso das redes e do direito de regresso sobre estes” (itálico nosso). Assim, não poderá nunca bastar a invocação da circunstância de a eletricidade ser distribuída por terceiro para afastar a responsabilidade do comercializador de eletricidade, sob pena de se desvirtuar este art.

10.º. O fornecedor tem de garantir o cumprimento conforme do contrato, podendo depois, eventualmente, se considerar que a responsabilidade é do distribuidor, exercer direito de regresso sobre este. A culpa é presumida, nos termos do art. 799.º, n.º 1, do Código Civil.

Não foram apresentadas medições de energia abaixo dos limites mínimos (207 volts), tendo apenas sido apresentados valores, nos termos do depoimento de testemunha indicada pela EDP Distribuição, próximos desses limites mínimos.

A demandante fez, no entanto, prova da existência de picos de tensão.

Com efeito, no orçamento de reparação da máquina de secar roupa é indicada como origem da avaria da mesma a existência de “picos de tensão”. Desse orçamento, em conjugação com a fatura subsequente, com o mesmo valor, resulta também a existência de dano enexo de causalidade entre o pico de tensão e o dano.

Deve, assim, a demandada ser indemnizada no valor de € 316,11, dano resultante da avaria da máquina de secar roupa identificada no processo (Boset, modelo WTW 8658 OEE/04).

Quanto ao pedido de devolução das faturas pagas referentes ao período entre abril de 2014 e abril de 2018, pedido que apenas se poderia dirigir à EDP Comercial, contraparte da demandante no contrato de fornecimento de energia elétrica, deve ser considerado improcedente, uma vez que apenas foram dados como provados picos de tensão pontuais. A energia foi, assim, fornecida ao longo dos quatro anos em causa.

A demandante pede, ainda, uma indemnização por danos morais e patrimoniais, avaliados em € 10 por dia, ao longo de 1522 dias.

Relativamente a danos patrimoniais, o único que se encontra concretizado é o relativo à máquina de secar roupa, que até é autonomizado no pedido. Não se concretizando outros danos patrimoniais, não podem ser dados como provados. A

demandante alega ter tido que ter refeições fora com a sua família, mas não faz prova das mesmas (juntando, por exemplo, faturas).

No que respeita aos danos não patrimoniais, o art. 496.º, n.º 1, do Código Civil estabelece que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, *pela sua gravidade*, mereçam a tutela do direito”. Como referem Pires de Lima e Antunes Varela, *Código Civil Anotado*, Vol. I, 4.ª edição, 1987, p. 499, “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão *objectivo* (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos”, citando como “possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas [...], a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc.”, mas não “os simples *incómodos* ou *contrariedades*”².

Neste caso, foram dados como provados picos de tensão, que causaram danos pelo menos na máquina de secar roupa da demandante, mas não, como era alegado por esta, constantes anomalias no fornecimento de energia elétrica. A demandante alega que a sua vida familiar foi afetada, pela dificuldade em permanecer em casa, devido aos problemas no fornecimento de energia, situação que é plausível tendo em conta a existência de picos de tensão, mas não na medida indicada pela demandante, face à situação fática que alega (mas não logrou provar). A dificuldade em permanecer em casa é aqui tutelável, a título de danos não patrimoniais, uma vez que não se trata de mero incómodo ou contrariedade.

O montante da indemnização deve ser fixado equitativamente pelo tribunal, nos termos do art. 496.º, n.º 4, tendo em conta, entre outros aspetos, as circunstâncias do caso. Tendo em conta que apenas foram provados os picos de tensão já referidos, com

² Sobre a questão, v. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 5.ª edição, Almedina, Coimbra, 2018, pp. 328 a 331.

caráter pontual, julga-se adequada a fixação do montante indemnizatório em € 250, com vista a ressarcir a demandante do dano não patrimonial sofrido.

III – Decisão

Em consequência, julgo a ação parcialmente procedente, condenando solidariamente as demandadas a indemnizar a demandante no valor de € 566,11.

As demandadas são absolvidas dos restantes pedidos.

Lisboa, 25 de outubro de 2018

O Árbitro,