

Processo n.º: 1356/2025

SENTENÇA ARBITRAL

Demandante: **A.**

Mandatária do Demandante: -----.

Demandado: **B.**

Mandatário do Demandado: -----.

Demandado: **C.**

Mandatário do Demandado:

Resumo: sobre o prestador do serviço público impende um especial dever de diligência que deve acautelar a importância do serviço que está a assegurar, devendo obedecer a elevados padrões de qualidade que garantam a satisfação dos utentes sob pena de responsabilidade na reparação dos danos a que der causa.

I – OBJECTO DA AÇÃO ARBITRAL

1

O objeto do litígio foi delimitado pelo demandante, no requerimento inicial onde sumariamente alega que desde Abril 2023 o fornecimento de energia elétrica é feito com grandes oscilações de tensão que determinam o funcionamento deficiente e avaria de eletrodomésticos e do sistema elétrico da habitação, pedindo que a demandada seja condenada a fornecer de forma regular a energia elétrica e no pagamento de equipamentos afetados por tal fornecimento deficiente no montante de 6.248,40€, bem como, seja condenada a restituir os pagamentos que efetuou no montante de 449,57€ e no pagamento de danos morais no montante de 21.600€.

A demandada **B.** alega que é a concessionária da exploração da rede nacional de distribuição de energia elétrica em média tensão e alta tensão e que nessa qualidade abastece de energia elétrica no local indicado pelo demandante em resultado de contrato que este celebrou com um comercializador.

Acrescenta que, após reclamações feitas pelo demandante verificou que os níveis de tensão se encontravam abaixo dos valores impostos pela norma EN50160, pelo que, iniciou intervenção na rede que não se encontra concluída por ausência de autorização para instalação de equipamentos, facto a que é alheia e que a exonera de qualquer responsabilidade.

A demandada **C.** não se pronunciou.

II – SANEAMENTO E VALOR DA CAUSA

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixa-se o valor da causa em 28.298,54€ em virtude de ser este o valor do objeto deste litígio arbitral, *cf.* nº 1 artº 297º e 299º do Código Processo Civil *ex vi* artº 19º do Regulamento do CNIACC e nº 3 do artº 30º da Lei da Arbitragem Voluntária.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III – FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

§1.º Factos provados

1. o demandante reside no imóvel sito na Rua -----, na qualidade de comodatário.
2. nos termos do contrato de comodato que celebrou o demandante obrigou-se a restituir o prédio cedido em comodato nas mesmas condições em que o recebeu e a fazer as reparações necessárias à manutenção do seu bom estado de conservação.

3. esta residência é habitada pelo demandante e sua companheira e recebe regularmente os seus filhos e a sua mãe.
4. neste prédio existem vários eletrodomésticos que são propriedade do comodante.
5. o demandante celebrou com a demandada **C.** contrato de fornecimento de energia elétrica do prédio que habita a que foi atribuído o código de ponto de entrega (CPE) -----EK.
6. o demandante pagou pontualmente todos os serviços que lhe foram faturados.
7. qualidade de fornecimento da onda de tensão apresenta valores inferiores ao estabelecidos pela norma EN50160.
8. o fornecimento deficiente de energia elétrica ocorre na habitação do demandante desde Abril de 2023, evidenciando-se por oscilações permanentes de tensão.
9. para cumprir com a qualidade de fornecimento de energia elétrica em 05/01/2024 a demandada **B.** informou que iria realizar uma intervenção na rede.
10. as oscilações de tensão prolongadas no tempo são adequadas a afetar equipamentos elétricos.
11. em resultado do fornecimento de energia deficiente o demandante não consegue usar regularmente a placa de vitrocerâmica, forno e micro-ondas para cozinhar as suas refeições, o aquecimento por chão radiante não funciona, as máquinas de lavar louça e roupa, a bomba de água e de calor não funcionam regularmente, a iluminação sofre constantes variações de intensidade e os disjuntores do quadro disparam frequentemente.
12. em resultado de tal funcionamento irregular o demandante deixou de receber familiares e amigos na sua residência.
13. no natal de 2024 o demandante recebeu a família e foi obrigado a cozinhar a refeição da consoada no exterior da casa num fogão a gás que um familiar emprestou.

14. em resultado do funcionamento irregular do sistema elétrico muitas vezes está impedido de tomar banho, fazer as suas refeições e aquecer a habitação.
15. o funcionamento irregular do sistema elétrico já provocou um sobreaquecimento do quadro elétrico o que lhe causou medo pois um vizinho sofreu um incêndio que se iniciou no quadro elétrico nas mesmas circunstâncias.
16. o disparo dos disjuntores do quadro corta a energia elétrica do frigorífico e arca e o descongelamento dos produtos que nele se encontram, em especial quando o demandante se encontra ausente da habitação.
17. por serem tão extraordinárias e frequentes, estas adversidades são objeto de comentário jocoso por vários familiares e amigos.
18. todas estas circunstâncias afetam a individualidade do demandante, designadamente sofre medo, vergonha, desconforto, tristeza, revolta e privação do convívio familiar e social.
19. o demandante vive as perturbações referidas desde Abril de 2023.

§2.º Factos não provados

Não resultaram provados os restantes factos alegados pelas partes ou quaisquer outros com relevância para a decisão da causa.

§3.º Motivação

Os factos provados encontram-se sustentados na prova documental junta, não são controvertidos e resultam da prova testemunhal produzida.

Por declarações de parte foram relatados os sucessivos episódios de interrupção ou deficiente fornecimento de energia que foram causa de diversos constrangimentos, designadamente a impossibilidade de cozinhar o jantar de consoada e as refeições para si e para os seus filhos, o que determina a privação do convívio regular que tinha com amigos e família, depoimento que foi prestado com mágoa e tristeza. O demandante afirmou, ainda, que o prédio que habita é propriedade de uma

sociedade de que é sócio e os móveis e equipamentos integravam a casa quando foi adquirida por essa sociedade e que tais equipamentos se encontram a funcionar, mas de forma deficiente.

Pelas testemunhas ----- e ----- foi dito que sempre foram visitas regulares da casa do demandante e assistiram à impossibilidade de cozinhar a consoada do natal de 2024 o que resolveram com um fogão de campismo a gás que emprestaram, bem como, verificaram sempre que visitaram o demandante que a iluminação tem uma intensidade que não é constante e os equipamentos não funcionam regularmente, desligam-se ou nem sequer arrancam. Esclareceram, também, que o demandante sempre foi uma pessoa socialmente integrada e muito ativa, recebendo com frequência amigos e familiares o que atualmente não ocorre, transparecendo ter medo e vergonha de receber alguém nas circunstâncias em que vive o que, visivelmente, o deixa triste e revoltado.

O depoimento da testemunha da demandada, -----, esclareceu que as medições realizadas na residência do demandante registaram valores abaixo dos estabelecidos no regulamento o que ocorre por se tratar de uma zona que sofreu forte expansão urbanística que sobrecarrega a infraestrutura elétrica da localidade, pelo está em curso uma intervenção para reforço da rede, designadamente instalação de um posto de transformação, o que ainda não foi concluído por existirem divergências com um proprietário onde tal equipamento tem que ser instalado. Também afirmou que a oscilação de tensão não é causa direta e imediata de avaria de equipamentos elétricos, mas admite que a exposição prolongada desses equipamentos a tal variação de tensão pode provocar danos.

O Tribunal não se pronunciou quanto aos demais factos constantes dos articulados em virtude de revestirem matéria conclusiva ou de direito, serem repetidos ou não revelarem interesse para a decisão da causa.

IV – FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

O litígio tem por objeto o fornecimento de energia elétrica que constitui um serviço público essencial concessionado à demandada **B.** e um contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a demandada **C.**, o que integra uma típica relação de consumo sujeita, entre outros, ao disposto na Lei de Defesa do Consumidor (LDC) consagrada na Lei nº 24/96 (com as sucessivas alterações), na Lei dos Serviços Públicos Essenciais consagrada na Lei 23/96 (com as sucessivas alterações) e regulamentação do Sistema Elétrico Nacional (SEN) constante do DL 15/2022 (com as sucessivas alterações) conjugado com diversos Regulamentos como o das Relações Comerciais (RRC 827/2023), da Qualidade de Serviço (RQS 826/2023), da Operação das Redes (ROR 816/2023) ou da Rede de Distribuição aprovado pela portaria 596/2010.

Sobre as demandadas impende um especial dever de diligência que deve acautelar a importância do serviço público que está a assegurar e que ultrapassa uma mera relação comercial, *cf.* alínea b) do nº 2 do artº 1 e artº 4º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

E os serviços que prestam devem obedecer a elevados padrões de qualidade que garantam a satisfação dos utentes, *cf.* artº 7º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais e alínea a) nº 3 do artº 9 do DL 15/2022 e nº 1 do artº 3º do Regulamento da Qualidade de Serviço 826/2023.

Sobre as demandadas incide o ónus de demonstrar o cumprimento das suas obrigações, *cf.* artº 11º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

Ora, a demandada **B.** reconhece que não cumpre com os padrões de fornecimento que se impõem o que, desde logo, determina a sua responsabilidade na liquidação das compensações devidas por tal incumprimento, *cf.* nº 3 do artº 9 e artº 101º e seguintes do Regulamento da Qualidade de Serviço 826/2023.

Acresce que a demandada **Eredes** está sujeita ao regime da responsabilidade objetiva ou pelo risco decorrente da atividade que desenvolve na condução ou entrega de eletricidade, bem como, pelos danos resultantes da instalação ou infraestrutura elétrica, *cf.* artº 509º do Código Civil.

Tal a responsabilidade, quanto à instalação pode ser afastada com a demonstração da sua conformidade técnica e perfeito estado de conservação e, em qualquer, das circunstâncias perante a ocorrência de causa de força maior, *cf.* última parte do n.º 1 e 2 do art.º 509.º do Código Civil.

Ao invés do que ocorre na responsabilidade subjetiva ou e extraobrigacional, em que o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado, na responsabilidade objetiva a culpa presume-se do devedor, cabendo à demandada demonstrar que não teve culpa, para afastar a sua responsabilidade, o que não ocorreu, *cf.* n.º 1 do art.º 487.º e n.º 1 do art.º 799.º do Código Civil.

Assim, apenas cabe ao demandante demonstrar a existência do dano e o nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão subjacente *cf.* art.º 563.º do Código Civil.

Nos presentes autos a demandada **B.**, desde logo, admitiu que a rede que serve o local de consumo do demandante apresenta tensões abaixo do imposta no Regulamento de Qualidade e norma EN50160, o que determinou uma intervenção que está em curso por não estarem a ser cumpridos os padrões de qualidade a que está obrigada.

7

Assim, desde logo a demandada terá que ser compelida a cumprir com as obrigações que legalmente lhe são impostas quanto aos elevados padrões de qualidade e satisfação, o que conduz à procedência do primeiro pedido, *cf.* art.º 7.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais e alínea a) n.º 3 do art.º 9 do DL 15/2022 e n.º 1 do art.º 3.º do Regulamento da Qualidade de Serviço 826/2023.

Perante este incumprimento a demandada **B.** fica constituída na obrigação de reparar os danos a que deu causa.

Relativamente aos danos patrimoniais invocados ficou demonstrado que a exposição prolongada dos eletrodomésticos a baixas tensões é adequada a provocar danos.

O demandante esclareceu que os equipamentos que identificou integram o prédio adquirido pela sociedade de que é sócio e com quem outorgou contrato de comodato, pelo que, desde logo esta sociedade beneficia da presunção de propriedade sobre tais móveis, inexistindo qualquer demonstração noutro sentido, *cfr.* 1268º do Código Civil.

Não obstante, enquanto possuidor de tais equipamentos e considerando a obrigação que assumiu no contrato de comodato que outorgou, de os restituir no bom estado de conservação em que os recebeu, o demandante tem interesse na demanda e, portanto, tem legitimidade ativa para formular tal pedido de indemnização, *cfr.* artº 30º do Código do Processo Civil.

No entanto, não existem evidências suficientes sobre a avaria dos equipamentos, mas apenas mera alegação de que estão a funcionar de forma deficiente, sem que fique determinado se tal insuficiência decorre de avaria já existente nos equipamentos e qual a sua natureza ou se resulta do fornecimento deficiente da energia elétrica, o que compromete o pedido de indemnização formulado por inexistência de factos que o suportem, *cfr.* artº 342º do Código Civil.

Já quanto ao pedido de restituição do preço pago a **C.** por não cumprir com o fornecimento do serviço que se obrigou prestar, é manifesto que existe uma discrepância entre a prestação que foi contratada e que é devida e a que foi realizada (ou seja entre o “ser” e o “dever ser”) o que é sinónimo de um cumprimento defeituoso.

A prestação defeituosa (ou impossibilidade parcial) confere ao demandante o direito à resolução do contrato ou à sua redução com conseqüente redução da sua contraprestação que, neste caso, é o preço pago, *cfr.* 802º Código Civil.

Eventualmente, a demandada **C.** poderia invocar a exoneração da sua responsabilidade pela verificação de caso de força maior, fortuito ou de pequena

importância, no entanto, nada disse e a existência de responsabilidade da **B.** na impossibilidade parcial da prestação apenas lhe confere o direito de regresso.

Assim, assiste ao demandante o direito a reduzir a sua prestação e, portanto, à restituição do preço que pagou indevidamente.

No entanto, o demandante apenas apresentou um cálculo sustentado num valor diário que indicou e que não foi objeto de qualquer prova ou esclarecimento inexistindo, portanto, qualquer critério para aferir a redução que é devida.

Assim, também, esta pretensão do demandante quanto à restituição do preço pago terá de improceder pois o demandante está obrigado a indicar e provar os factos que sustentam o direito que invocou, *cfr.* 342º Código Civil.

A Demandante pede, também, o pagamento de danos não patrimoniais decorrentes da perturbação que sofreu na sua individualidade em resultado do fornecimento deficiente de energia elétrica, designadamente a privação do conforto, do convívio social e familiar, do prejuízo para os seus hábitos e necessidades diárias na alimentação e higiene, do prejuízo patrimonial que sofreu com alimentos congelados estragados, o medo com a ocorrência de acidentes e a repercussão que todas estas privações tiveram na sua companheira, na família e amigos que frequentam a sua casa.

Ficando demonstrado que sofre ansiedade, tristeza, revolta e medo que afetam a sua individualidade.

No âmbito da relação contratual é, actualmente, pacífico que é lícito o pedido de compensação de danos não patrimoniais desde que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito, *vg* artº 496º do Código Civil.

E no âmbito da defesa do consumidor encontra-se expressamente previsto o direito a indemnização dos danos não patrimoniais, *cfr* artº 12º Lei 26/96 (com as sucessivas alterações).

O dano moral resulta de uma lesão da Dignidade da pessoa humana, afetando a sua individualidade de forma a causar um desequilíbrio no seu bem-estar, estando excluídos os pequenos incómodos ou contrariedades que em cada momento são próprios da vida em sociedade.

Uma alteração do padrão normal da vida do indivíduo, como o tempo que dedica a telefonemas, reclamações ou sofrimento com qualquer das privações acima descritas, constitui uma ofensa à individualidade, desde logo, por não dedicar tal tempo a outros fins que o realizam pessoalmente, como a família ou o lazer, bem como, por perturbarem o bem-estar pessoal ou a busca pela felicidade (eudaimonia).

Acresce que, encontra-se demonstrado que as condições em que a energia elétrica é fornecida, designadamente com permanentes oscilações, são causa adequada de grande perturbação pessoal e do ambiente familiar do demandante, designadamente é perturbadora a oscilação da intensidade da iluminação, a impossibilidade de preparar uma refeição por não funcionar o forno ou placa, a impossibilidade de tomar um banho por não funcionar a bomba de água ou bomba de calor, a impossibilidade de aquecer o ambiente por não funcionar o piso radiante ou a vergonha por receber a família num dia de Natal nestas circunstâncias, incapaz de preparar a refeição da consoada.

Tais circunstâncias associadas à ansiedade própria das dificuldades que se apresentaram ao demandante para resolver este assunto são adequadas a provocar grande perturbação na sua individualidade.

Assim, o dano moral invocado merece tutela e deve ser fixado de acordo com um juízo de equidade que considere as diversas circunstâncias que envolvem o evento gerador do dano, as partes, o prejuízo na afirmação individual, a análise comparativa que garanta as exigências de igualdade das decisões, sem que possa constituir um enriquecimento ou ter uma natureza punitiva ou exemplar, *cfr* nº 4 do artº 496º do Código Civil.

Na impossibilidade de fazer uma reparação ou reconstituição natural do dano apenas será possível determinar uma compensação em termos monetários que permita ao demandante obter meios que atenuem o impacto que os eventos provocaram na sua individualidade.

Assim, ponderados os acontecimentos que afetaram o demandante, a forma como perduraram no tempo e as circunstâncias pessoais que envolvem as partes, sendo que, quanto à demandada apenas é possível conhecer a informação pública sobre a sua atividade e resultados económicos, entende-se como adequada uma compensação no montante de 6.000€.

Concluindo-se que a demandada não cumpre com os padrões de qualidade a que está obrigada e que tal comportamento é causa adequada dos danos sofridos pelo demandante, o que determina a procedência do pedido de indemnização por dano moral que formulou.

V. DECISÃO

Face ao exposto, julgo parcialmente procedente a ação arbitral e condeno a demandada a cumprir com o fornecimento de energia elétrica do local de consumo identificado pelo demandante de acordo com os padrões de qualidade a que está obrigada, bem como, a pagar ao demandante a importância de 6.000€ a título de indemnização pelo dano moral que sofreu, absolvendo-se as demandadas dos restantes pedidos formulados.

Registe e notifique.

Viseu, 25 de Agosto 2025

O Juiz Árbitro