

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 1625/2019.**

Demandante: A

Demandada: B.

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** O prestador de serviço público essencial está obrigado a informar, de forma clara e conveniente, o utente das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias (**artigo 4.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **2.º** O prestador de serviço público essencial está obrigado, igualmente, a proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretendem proteger (**artigo 3.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **3.º** O prestador do serviço público essencial não pode suspender a prestação do serviço sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior (**artigo 5.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **4.º** A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões (**artigo 7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **5.º** O utente/consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos (**artigo 9.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **6.º** O utente/consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos; **7.º** Ao ordenar à empresa “D” o corte, sem fundamento legal ou contratual, do fornecimento de energia elétrica ao demandante, a demandada violou os princípios e os direitos enunciados nos **artigos 3.º, 4.º/1, 5.º/1, e 7.º** da Lei n.º23/96, de 26/07, e do **artigo 9.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, praticou um acto ilícito, negligente que causou danos patrimoniais e não patrimoniais ao demandante e, por isso, está obrigada a indemnizá-lo nos termos do **artigo 12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07.

**I. - Relatório:**

**A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:**

O demandante **A**, residente na Rua V, na G, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1625/2019, contra a demandada “B”.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por estar em causa um serviço público essencial (*“fornecimento de energia elétrica”*), a demandante exerceu o direito previsto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, e por se tratar de arbitragem necessária submeteu à apreciação do Tribunal Arbitral do CNIACC a resolução do litígio que a opõe às demandadas.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo o pedido e a causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na condenação da demandada no pagamento de uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais com fundamento na sua atuação ilegal decorrente do corte sem fundamento do fornecimento de energia elétrica na sua habitação.

Por sua vez, a demandada “B” apresentou contestação escrita na fase “arbitral” deste processo e embora reconhecendo a ilicitude da sua atuação contesta, ainda assim, o pedido de indemnização formulado pelo demandante com fundamento na falta de prova dos danos alegados e no manifesto excesso do valor da indemnização.

#### **B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no regulamento do CNIACC e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir todos os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e estar em causa um serviço público essencial (**artigo 1.º/2/alínea b**), da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada).

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

#### **C. – Audiência Arbitral** (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do tribunal arbitral, em Braga, no dia 07-07-2020, pelas 09:45.

A demandante não se encontrava presente e a demandada encontrava-se representada pela Dra.<sup>a</sup> C, Advogada.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

#### **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

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

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

A demandante não se encontrava presente e a demandada fez-se representar pela Dr.<sup>a</sup> C, Advogada.

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.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante reclama a condenação da demandada no pagamento de uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais no valor total de €1.164,44 com fundamento na sua atuação ilegal decorrente do corte sem fundamento do fornecimento de energia elétrica na sua habitação.

Por sua vez, a demandada “B” reconhecendo a ilicitude da sua atuação contestou o pedido de indemnização formulado pelo demandante com fundamento na falta de prova dos danos por ele alegados e no manifesto excesso do valor da indemnização peticionada.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em €1.164,44, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral

O valor da causa fixa-se, assim, em €1.164,44 (mil cento e sessenta e quatro euros e quarenta e quatro cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.



Cumpra, por isso, apreciar e decidir:

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes, desde logo a confissão, sem reservadas, pela demandada dos factos alegados pelo demandante no que concerne ao corte no fornecimento de energia elétrica, os documentos juntos aos autos pelo demandante e pela demandada, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. A demandada presta serviços de fornecimento de energia elétrica e de gás natural ao demandante desde 2013 – cfr. **fls.4** dos autos;
2. No período de 03-08-2019 a 10-08-2019 o demandante não devia qualquer quantia à demandada por conta dos serviços de fornecimento de energia elétrica e gás natural – cfr. **fls.4/6/7/8/9** dos autos;
3. Nesse período o demandante e o seu agregado familiar encontravam-se a gozar férias fora da sua habitação;
4. Nesse período a demandada ordenou à empresa “D” o corte do fornecimento de energia elétrica na habitação do demandante com fundamento na existência de valores em dívida a título de fornecimento de energia elétrica – cfr. **fls.4** dos autos;
5. A demandante reconheceu que a suspensão do fornecimento de energia elétrica foi causado por um constrangimento do seu sistema – cfr. **fls.4** dos autos;
6. O demandante regressou de férias no dia 10-08-2019;
7. O demandante não tinha luz elétrica na sua habitação no dia 10-08-2019 – cfr. **fls.4** dos autos;
8. O demandante não teve luz na sua habitação durante oito dias – cfr. **fls.18** dos autos;
9. A falta de luz elétrica provocou o descongelamento do frigorífico e da arca congeladora existentes na habitação do demandante;



10. Encontravam-se no interior do frigorífico e da arca congeladora os alimentos descritos a **fls.3** dos autos;
11. A falta de luz elétrica provocou angústia, stresse, tristeza, infelicidade e incómodos ao demandante e ao seu agregado familiar;
12. A falta de luz elétrica obrigou o demandante e o seu agregado familiar a realizar as suas refeições fora da sua habitação durante dois dias;
13. A demandada atribuiu ao demandante a quantia de €400,00 a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos pelo demandante;
14. A quantia de €400,00 foi creditada na conta-cliente do demandante através da nota de crédito n.º000;
15. A demandada compensou o valor de €148,71 que se encontrava em dívida e aguardou que o demandante lhe comunicasse se pretendia o pagamento do valor remanescente de €251,29 ou a creditação do mesmo na sua conta-cliente;
16. O demandante não aceitou o valor da indemnização atribuída pela demandada.

**Não resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. O demandante e o agregado familiar não dormiram na sua habitação durante dois dias.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 4, 5, 7, 8, 13, 14 e 15, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 3, 6 e 16, pela aceitação ou confissão pelas partes nos seus articulados;
- c) Quanto aos factos n.ºs 9, 10, 11 e 12, de acordo com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se essenciais os documentos juntos pelo demandante e pela demandada, porquanto não foi produzida qualquer outro tipo de prova, desde logo porque o demandante não prestou declarações de parte e as partes não arrolaram testemunhas.

Através dos mesmos foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, a existência do contrato celebrado entre as partes, a inexistência de valores em dívida do demandante para com a demandada, o corte no fornecimento de energia elétrica na habitação do demandante por ordem da demandada, o reconhecimento por esta da ilegalidade da sua atuação e atribuição de uma indemnização no valor de €400,00 e a recusa do demandante na aceitação do valor da indemnização.

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

Este tribunal é chamado, assim, a conhecer e decidir os pedidos de indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega terem sido causados pela atuação ilegal da demandada.

Como se deu conta supra da matéria de facto resultou provado, desde logo, a inexistência de qualquer fundamento legal e/ou contratual da parte da demandada para suspender o fornecimento de energia elétrica ao demandante, que, aliás, é confessada pela mesma por escrito nos presentes autos, a **fls.18** dos autos, que tem a força probatória resultante da conjugação das normas dos **artigos 352.º** (“Noção” de confissão), **355.º** (“Modalidades” da confissão), **356.º** (“Formas” da confissão) e **358.º** (“Força probatória da confissão”).

Da conjugação destas normas resulta, então, que se trata de uma confissão feita num processo arbitral com força probatória plena contra a demandada.

Sendo inequívoco que a demandada não tinha fundamento legal e/ou contratual para atuar como atuou importará, agora, determinar o grau da ilicitude e da culpa da demanda à luz do direito e, confirmando-se as mesmas, ou seja, a existência de ilicitude e culpa, apurar, ainda, se as mesmas causaram danos e, em caso de resposta afirmativa, quais os danos indemnizáveis.

Para isso é necessário em primeiro lugar enunciar o quadro legal aplicável à matéria de facto que resultou provada e não provada:

O prestador de serviço público essencial está obrigado a informar, de forma clara e conveniente, o utente das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias, conforme resulta do disposto no **artigo 4.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07.

O prestador de serviço público essencial está obrigado, igualmente, a proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretendem proteger, como decorre do **artigo 3.º**, do diploma acima citado.

Acresce, ainda, que o prestador do serviço público essencial não pode suspender a prestação do serviço sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior, como estipula o **artigo 5.º/1**, do referido diploma.

O prestador de um serviço público essencial está, aliás, obrigado a obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões, como afirma o **artigo 7.º**, do diploma que vimos mencionando.

O utente, enquanto consumidor, tem, igualmente, direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos, conforme decorre do **artigo 9.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07.

Sendo certo que o mesmo terá direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, de acordo com o disposto no **artigo 12.º/1**, deste último diploma.

Aplicando, então, este quadro legal à matéria de facto que resultou provada este tribunal arbitral conclui, assim, sem margem para dúvidas, que a demandada ao ordenar à empresa “D”, sem fundamento legal ou contratual, a suspensão do fornecimento de energia elétrica ao demandante, a demandada violou os princípios e os direitos enunciados nos **artigos 3.º, 4.º/1, 5.º/1, e 7.º** da Lei n.º23/96, de 26/07, e do **artigo 9.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07.

Praticou, por isso, um acto ilícito, fruto dessa violação, todavia este tribunal arbitral considera que a demandada não autuou dolosamente, mas, ao invés, negligentemente.

Teria atuado dolosamente se porventura tivesse ordenado a suspensão do fornecimento de energia elétrica mesmo sabendo que carecia de fundamento legal e/ou contratual para o efeito.

Não foi este o caso, pelo contrário, como resulta da confissão escrita da demandada a **fls.4** dos autos a suspensão do fornecimento de energia elétrica deveu-se ao “...*constrangimento de sistema, valores liquidados alocaram incorretamente em conta corrente, tendo ocorrido a suspensão de fornecimento indevidamente.*”.

Temos, então, que a demandada atuou ilícita e negligentemente e este tribunal arbitral considera, ainda, que tal atuação se revelou causa adequada a produzir os danos patrimoniais e não patrimoniais alegados pelo demandante.

Verificando-se, assim, os pressupostos da responsabilidade civil contratual enunciados nas normas acima citadas das Leis n.ºs 23/96, de 26/07, e 24/96, de 31/07, importará, agora, responder à questão de saber quais os danos que mereceram a tutela do direito.

Contrariamente ao que é defendido pela demandada na sua contestação (artigos 12.º a 16.º), os danos causados ao demandante e ao seu agregado familiar, em consequência da atuação da demandante, revelam gravidade suficiente para mereceram a tutela do direito, por um lado, e não se encontram, ainda, indemnizados na totalidade.

Os danos alegados pelo demandante que resultaram provados e que merecem a tutela do direito são os que foram mencionados em sede de “enquadramento de facto”, ou seja, os danos patrimoniais causados nos alimentos existentes no frigorífico e na arca congeladora e os danos não patrimoniais resultantes da angústia, stresse, tristeza, infelicidade e incómodos causados ao demandante e ao seu agregado familiar em consequência da falta de luz durante dois dias.

Relativamente aos danos alegados o demandante não cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que determina que “1 – *Aquele que invocar um direito cabe fazer prova dos factos constitutivos do direito alegado.*”.

Por isso não resultou provado, desde logo, que o demandante e o seu agregado familiar tenham dormido fora da sua habitação durante dois dias.

Aliás, não é plausível que o tenham feito, porquanto, se é verdade que as regras da experiência e dos juízos da normalidade da vida nos dizem que a falta de luz elétrica condiciona, fortemente, a vida familiar, desde logo ao nível do confeção das refeições, não é menos verdade que a ausência de luz não é tão gravosa que leve as pessoas a dormirem

fora da sua habitação, salvo se a falta de luz impedir o acesso ao interior da habitação, o que manifestamente não foi o caso do demandante e do seu agregado familiar.

Por isso, não tendo cumprido o ónus da prova relativamente a estes factos este tribunal dá-os como não provados e não os considerará na aplicação do direito.

Por outro lado, as ditas regras da experiência e dos juízos de normalidade da vida, dizem-nos que uma situação de falta de luz elétrica inesperada, no dia de regresso de férias, com crianças pequenas, é suscetível de provocar os danos que o demandante alega ter sofrido conjuntamente com o seu agregado familiar, quer a nível não patrimonial, quer a nível patrimonial.

É perfeitamente razoável e admissível que os alimentos descritos a fls. 3 dos autos se encontrem no interior do frigorífico e da arca frigorífica do demandante, pois, correspondem ao cabaz alimentar normal de um agregado familiar composto por dois adultos e duas crianças. Consultados, ainda, os sítios na internet de venda “online” de alguns dos supermercados mais conhecidos foi possível constatar, ainda, que os preços indicados pelo demandante estão dentro dos preços médios praticados e, alguns deles, até abaixo desses preços.

Recorrendo às regras da experiência e aos juízos de normalidade da vida este tribunal arbitral dá como provados os factos alegados pelo demandante relativamente aos danos patrimoniais e não patrimoniais em causa, estando a demandada obrigada a indemniza-los, nos termos do disposto no **artigo 12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, acima citado. Este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência, parcial, desta ação arbitral, reconhecendo o direito do demandante a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que resultaram provados.

Fixando-se, para o efeito, o montante da indemnização pelos danos não patrimoniais em €700,00 (setecentos euros), de acordo com as referidas regras da experiência e juízos da normalidade da vida,

Considerando que a demandada já atribuiu ao demandante uma indemnização de €400,00, aquela vai condenada, apenas, no pagamento do valor remanescente a título danos não patrimoniais, ou seja, em €300,00.

No que concerne aos danos patrimoniais a demandada será condenada, integralmente, no pedido do demandante, ou seja, em €164,44.

**V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente improcedente, por provada, a presente ação arbitral e, consequentemente:**

- a) **Reconheço o direito do demandante a ser indemnizado pela quantia de €700,00 a título de danos não patrimoniais;**
- b) **Condeno a demandada no pagamento à demandante da quantia de €300,00, a título de indemnização dos danos não patrimoniais, porquanto o valor remanescente de €400,00 já foi atribuído pela demandada ao demandante;**
- c) **Condeno a demandada no pagamento à demandante da quantia de €164,44 a título de indemnização dos danos patrimoniais.**

Tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

**VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€1.164,44** (mil cento e sessenta e quatro euros e quarenta e quatro cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

**Braga, 10-08-2020.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,

