

SENTENÇA

Processo n.º: 3022/2020.

REQUERENTE: A

REQUERIDA: B

#

SUMÁRIO: O problema não está propriamente no cumprimento das regras relativas às faturas por parte da requerida, que demonstram ter os elementos fixados no artigo 8.º da Lei n.º 5/2019, o problema está na forma como a faturação foi produzida. Tendo os contratos de fornecimento durado de Junho de 2020 a Maio de 2021, atendendo às regras de periodicidade fixadas no artigo 7.º da supra mencionada Lei, estas deveriam ser mensais, o que levaria a que fossem emitidas 12 faturas dos serviços contratados. **Sucedo que, da informação chegada aos autos, forma emitidos na faturação dos serviços ao requerente, pelo menos 32 documentos, entre faturas conjuntas dos serviços, faturas individualizadas dos serviços, desdobramento de faturas, anulações e notas de crédito.** Para além de cada fatura, individualmente, ser de difícil interpretação, fazer uma historial de continuidade entre consumos e faturação torna-se impossível, com clara violação do objetivo fixado na lei com a imposição da faturação mensal dos serviços, ou seja permitir ao consumidor, mensalmente controlar os seus gastos e evitando o acumular de meses de consumo numa só fatura, cujo valor poderá colocar em causa as previsões de despesas do consumidor e a sua economia doméstica, objetivo ao qual se associa a obrigação de leituras periódicas por parte dos operadores de rede de distribuição, assim como a imposição do prazo curto de prescrição do preço devido por estes serviços.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC, com a sua reclamação, o requerente pede o ressarcimento dos valores pagos corrigidos.

2 - Alega na sua reclamação inicial factos, que sumariou em requerimento dirigido aos autos, dias antes da audiência de julgamento, no qual alega que pediu a mudança da titularidade para a sua morada a 14 de Fevereiro de 2020 tendo a referida mudança demorado mais de 3 dias, quer quanto ao serviços de energia elétrica, quer quanto ao gás. Quanto ao serviço de gás afirma ter-se deslocado a Lisboa para apresentar os mesmos documentos que enviou online e só

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

Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

após meses foi efetuada a mudança.

Alega que na data que celebrou o contrato a leitura do contador era de 992kWh em vazio, 656 kWh fora de vazio e de 817 kWh em cheias. Reclama que a faturação não estava de acordo com o contratado, uma vez que foi acordada a faturação em ciclo tri-horário e estava a ser faturado em ciclo simples, entendendo estar a ser cobrado a mais o valor de 60 euros. A faturação do gás ocorrida no nome do anterior titular fez com que deixa-se de ver registado no seu NIF impostos num total de 30 euros. Entende que a requerida gerou faturas de leituras já faturadas. Quando teve de solicitar o cancelamento dos contratos a 26/04/2021, houve uma demora de 10 dias para cancelar o serviço de gás, assim como o da energia elétrica, atrasando a entrega do imóvel ao proprietário e teve de pagar os dias desse atraso. No fim do contrato recebeu uma cobrança por parte da requerida no valor de 652,63 euros, alegando que as leituras finais do contador de eletricidade foram de 1625 kWh em vazio, 919 kWh fora de vazio e 1823 em cheias. Formula um pedido indemnizatório no valor de 10 vezes o que lhe é exigido pela requerida ou seja de 6.526,30 euros.

3 – Citada do teor da reclamação inicial a requerida B veio aos autos apresentar contestação esclarecendo que o contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com o requerente esteve em vigor de 26/06/2020 a 12/05/2021 e o contrato de fornecimento de gás celebrado com o requerente esteve em vigor de 21/08/2020 a 05/05/2021. Refere que teve o primeiro pedido de alteração de titular para os contratos de fornecimento referidos a 09/03/2020, que não foi efetuado com a documentação completa e válida para efeitos de alteração de titularidade, tendo enviado uma comunicação a 10/03/2020 para o requerente a solicitar os dados e documentação em falta. Recebeu novos pedidos de alteração do titular dos contratos de fornecimento a 10/03/2020, 15/04/2020, 12/06/2020 e 16/06/2020 que foram igualmente efetuados sem documentação válida, que solicitou em comunicações enviadas a 10/03/2020, 20/03/2020, 22/04/2020 e 15/06/2020. afirma que no dia 23/06/2020 foi efetuado presencialmente em loja um pedido de alteração de titular dos contratos, pedido esse que foi dirigido aos operadores de rede de distribuição, tendo a alteração pretendida sido concluída a 26/06/2020 quanto ao contrato de fornecimento de energia elétrica e a 21/08/2020 quanto ao contrato de fornecimento de gás. Alega que a demora na conclusão da alteração do contrato de gás se deveu a vários contactos sem sucesso efetuados para o contacto do novo titular, com vista a agendar a visita técnica obrigatória e imprescindível para conclusão da alteração de titularidade, que só veio a acontecer a 31/07/2020. Atendendo ao exposto entende que a alteração do titular dos contratos foi efetuada dentro do prazo estipulado para o efeito. Relativamente à faturação dos serviços alega que fatura com base em leituras reais e na sua falta por estimativa, procedendo aos acertos assim que lhe é disponibilizada leitura real, debitando os

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

consumos reais efetivamente realizados e creditando os valores já faturados anteriormente por estimativa, tudo nos termos da legislação em vigor e dos regulamentos da ERSE. Esclarece que a 30/07/2020 foi efetuada uma refaturação para corrigir o fato de estar a ser considerada uma tarifa simples quando o contratado foi uma tarifa bi-horária. No que diz respeito ao IVA alega que cumpriu as normas em vigor relativas à aplicação da taxa do IVA, aplicando a taxa de 13% ao termo de energia de eletricidade até 100 kWh por referência a um período de 30 dias, a taxa de 23% aos kWh excedentes e a taxa de 6% nos termos fixos de acesso às redes, juntando para demonstração as faturas emitidas a 05/05/2021 e a 14/05/2021. Atendendo ao sumário apresentado em audiência pelo requerente, esclareceu que o pedido de mudança de titularidade foi realizado pelo anterior titular dos contratos de fornecimento e que a eventual demora nesta alteração não se deveu à B, alegando que a o prejuízo de um eventual atraso não seria causado ao requerente mas sim ao anterior titular, uma vez que a faturação continuou a ser emitida em seu nome e, sem conceder, os valores devidos seriam os que constam do anexo 1 do Regulamento da Qualidade de Serviço, n.º 406/2021 e nunca os valores peticionados que entende desproporcionais, entendendo haver uma tentativa de aproveitamento por parte do requerente que só efetuou o pagamento de duas faturas ao longo de todo o contrato.

5 - Foi realizada a audiência de julgamento, não tendo sido apresentadas testemunhas pelas partes.

#

II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

1 - O tribunal é competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no serviço de fornecimento de energia elétrica e gás para uso particular do requerente), do território (o serviço é prestado para uma residência do requerente localizada no concelho de X, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem), cabendo na competência deste Tribunal nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC (por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

Atendendo ao pedido formulado pelo requerente, no qual reclama uma indemnização no montante de 6.526.30 euros, fixa-se o valor da presente reclamação nesse montante, sendo o tribunal competente em razão do valor nos termos do disposto no artigo 6º do regulamento do CNIACC.

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

3 - O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente assiste o direito a indemnizado no montante peticionado.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte da requerida e 2) conhecer do direito do requerente.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

1 – O requerente foi titular de um contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a requerida para a sua habitação localizada em Rio Maior, que esteve em vigor entre 26/06/2020 e 12/05/2021, como resultou das comunicações do requerente e do artigo 1.º da contestação da requerida B.

2 – O requerente foi titular de um contrato de fornecimento de gás celebrado com a requerida para a sua habitação localizada em Rio Maior, que esteve em vigor entre 21/08/2020 e 05/05/2021, como resultou das comunicações do requerente e do artigo 1.º da contestação da requerida B.

3 – No dia 26/06/2020 o equipamento de contagem de energia elétrica instalado na residência do requerente apresentava leituras em vazio de 471 kWh, em ponta de 137 kWh e em cheias de 343 kWh, como resultou da fatura emitida a 04/08/2020 pela requerida.

4 - No dia 12/05/2021 o equipamento de contagem de energia elétrica instalado na residência do requerente apresentava leituras em vazio de 1994 kWh, em ponta de 1104 kWh e em cheias de 2099 kWh, como resultou da fatura emitida a 14/05/2021 pela requerida.

5 - No dia 05/05/2021 o equipamento de contagem de gás instalado na residência do requerente apresentava uma leitura de 700 metros cúbicos, como resultou da fatura emitida a 05/05/2021 pela requerida.

6 - No dia 21/08/2020 o equipamento de contagem de gás instalado na residência do requerente apresentava uma leitura de 441 metros cúbicos, como resultou da fatura emitida a 15/11/2020 pela requerida.

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

7 – Na fatura emitida a 04/08/2020 a requerida faturou ao requerente um consumo de energia elétrica estimado de 114 kWh, para o período de consumo entre 26/06/2020 e 26/07/2020, como resultou da fatura junta com a contestação da requerida.

8 – Na fatura emitida a 15/11/2020 a requerida faturou ao requerente um consumo de gás estimado de 81 kWh, para o período de consumo entre 21/08/2020 e 21/09/2020, como resultou da fatura junta com a contestação da requerida.

9 – Na fatura emitida a 08/10/2020 a requerida B faturou ao requerente um consumo real de 1148 kWh para o período entre 26/06/2020 e 30/07/2020, tendo procedido à devolução do consumo estimado na fatura anterior de 114 kWh, faturou um consumo real de 123 kWh e de 74 kWh para o período de consumo entre 30/07/2020 e 05/08/2020 e faturou um consumo estimado de 47 kWh e de 32 kWh para o período de consumo entre 06/08/2020 e 26/08/2020, como resultou da fatura junta com a contestação da requerida B.

10 – Na fatura emitida a 25/11/2020 a requerida faturou ao requerente um consumo real de energia elétrica de 131 kWh e de 26 kWh para o período de consumo entre 06/08/2020 e 21/07/2020, faturou um consumo estimado de 11 kWh e 7 kWh para o período entre 22/09/2020 e 26/09/2020, tendo procedido à devolução do consumo estimado na fatura anterior de 47 kWh e de 32 kWh, faturou um consumo de gás real de 602 kWh para o período entre 21/08/2020 e 21/10/2020, tendo procedido à devolução do consumo estimado na fatura anterior de 81 kWh, como resultou da fatura junta com a contestação da requerida.

11 - Na fatura emitida a 05/12/2020 a requerida faturou ao requerente um consumo real de energia elétrica de 120 kWh e de 64 kWh para o período de consumo entre 22/09/2020 e 21/10/2020, faturou um consumo estimado de 11 kWh e 7 kWh para o período entre 22/10/2020 e 26/10/2020, tendo procedido à devolução do consumo estimado na fatura anterior de 11 kWh e de 7 kWh, faturou um consumo de gás real de 193 kWh para o período entre 22/10/2020 e 21/11/2020, como resultou da fatura junta com a contestação da requerida.

12 – Na fatura emitida a 31/12/2020 a requerida faturou ao requerente um consumo real de energia elétrica de 151 kWh e de 70 kWh para o período de consumo entre 22/10/2020 e 23/11/2020, faturou um consumo estimado de 8 kWh e 5 kWh para o período entre 24/11/2020 e 26/11/2020, tendo procedido à devolução do consumo estimado na fatura anterior de 11 kWh e de 7 kWh, faturou um consumo de gás real de 561 kWh para o período entre 21/11/2020 e 21/12/2020, como resultou da fatura junta com a contestação da requerida.

13 – As faturas e notas de crédito emitidas após 31/12/2020, com desdobramentos de faturas e anulações, até às emitidas com o final do contrato, não permitem a apreensão e compreensão do seu conteúdo por um cidadão médio, como resulta do teor das faturas juntas com a contestação da requerida.

14 – O requerente tentou alterar a titularidade dos contratos de fornecimento para seu nome a 10/03/2020, 15/04/2020, 12/06/2020, 16/06/2020 e a 23/06/2020, como resultou das comunicações do requerente e do artigo 5.º da contestação da requerida.

15 – A 23/06/2020 o requerente deslocou-se a uma loja física da requerida em Lisboa, tendo concretizado a alteração de titular dos contratos de fornecimento, como resultou das comunicações do requerente e do artigo 6.º da contestação da requerida.

16 - A requerida cumpriu o disposto no Decreto-Lei n.º 60/2019, aplicando a taxa de 6% de IVA ao preço faturado pelo termo fixo de acesso às redes de eletricidade e gás, como resultou das faturas juntas com a contestação da requerida.

17 – A habitação do requerente foi objeto de visita técnica por parte da distribuidora de gás natural a 31/07/2020, como resultou de relatório junto aos autos pelo requerente.

#

B – Motivação:

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo em vicissitudes que muitas vezes somente em audiência e com a audição de testemunhas e partes se conseguem sanar.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes e do que resulta nos autos por confissão ou admissão das mesmas.

Da reclamação do requerente resultam factos que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos ao local de consumo e diligências por este efetuadas junto da requerida, ou seja, consubstanciam os factos invocados pelo requerente.

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Da posição da requerida não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pelo requerente, nomeadamente quanto à faturação apresentada, mas antes uma defesa do seu entendimento quanto às obrigações da requerida, em função do cumprimento dos regulamentos e guias da ERSE e da sua atuação no sistema elétrico nacional.

A posição da requerida C, que emitiu a faturação reclamada pelo requerente, quanto à questão dos consumos efetuados, remete-se somente à faturação dos valores de consumo resultantes das leituras que lhe são transmitidas pelo operado de redes, tendo nos termos regulamentares de proceder à faturação por estimativa quando as leituras reais não lhe são transmitidas, ocorre que a sucessão de faturas, o desdobramento das mesmas, as suas anulações e emissões de notas de crédito, nomeadamente a partir da fatura emitida a 31/12/2020, não permitem ao cidadão média compreender o seu conteúdo, nem verificar da bondade da mesma, sendo de todo impossível ao requerente compreender ou perceber quanto lhe foi faturado em termos de consumo em kWh durante o período em que durou o contrato.

Ficou demonstrado que o requerente contactou a requerida por diversas vezes pretendendo a alteração da titularidade dos contratos de fornecimento, tendo a requerida alegado que remeteu informação e pedidos de documentação, que não demonstrou nos autos ter efetuado.

Quanto a esta questão, mencionada por ambas as partes, em que o pretendido era a alteração da titularidade dos contratos de fornecimento, dizendo o requerente ter entregue toda a documentação necessária online e a requerida afirmando que a mesma só foi entregue no contacto presencial, sem que nenhuma esclareça de que documentação se tratava, nem o porquê de não se ter recorrido a outra forma de o requerente poder contratar o fornecimento dos serviços, nada se apurou nos presentes autos que permita proferir uma decisão acerca dessa matéria.

Não foi produzida prova que ponha em causa os valores medidos no equipamento de contagem instalado na residência do requerente, sendo certo que, atentas as dificuldades de interpretação da faturação emitida, muito dificilmente o requerente conseguiria verificar a faturação por referência a essas leituras.

Relativamente aos valores de leituras do equipamento de contagem de energia elétrica instalado na habitação do requerente, no final do contrato, não foram tidas em conta as fotografias do contador juntas aos autos pelo requerente, uma vez que as mesmas foram criadas a 04/05/2021 e o contrato terminou a 12/05/2021, resultando necessariamente uma diferença

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

entre os valores apresentados pelo requerente e os que do contador constavam à data do fim do contrato.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

#

C – O Mérito da Causa:

1) - conhecer do cumprimento por parte da requerida:

Atendendo ao pedido formulado pelo requerente, está em causa a responsabilidade da requerida enquanto comercializador de um serviço de fornecimento de energia elétrica e de gás, estando assim abrangida pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais - SPE, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que sejam prestados.

A Lei em causa estabelece para a requerida o cumprimento de regras, designadamente quanto aos ónus da prova (artigo 11.º) relativo ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a Lei.

Determina ainda, no seu artigo 4.º, que a requerida deve prestar informação de forma clara e conveniente e prestar os esclarecimentos que se justifiquem de acordo com as circunstâncias.

A requerida está também sujeita ao cumprimento do dever de informação fixado no artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96 de 31 de Julho), estando obrigada, tanto na fase de negociações como na celebração do contrato, a informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada.

Atendendo à sua posição de comercializador de energia, está também sujeita aos termos do disposto nos artigos 3.º e 5.º da Lei n.º 5/2019 de 11 de Janeiro, relativamente ao dever de informação perante o consumidor e a forma do seu cumprimento.

Quanto às vicissitudes alegadas pelo requerente relativas à alteração de titularidade dos contratos de fornecimento dos serviços, apesar da requerida alegar ter emitido informação acerca da questão, que não demonstrou, verifica-se que num período de 3 meses o requerente não conseguiu obter informação que lhe permitisse efetuar a contratação dos serviços em seu nome e demonstrados que estão os contactos recebidos pela requerida, por esta confirmados, há

uma violação do dever de informação a que por lei está obrigada, pois sempre deveria informar o consumidor e esclarecer o mesmo quanto à forma de resolução do problema com a contratação.

Relativamente ao atraso na concretização da alteração do titular do serviço de gás e ao atraso no desligamento dos serviços quando foram cancelados os contratos de fornecimento, determina o Regulamento de Qualidade de Serviço em vigor à data dos factos (regulamento n.º 629/2017 da ERSE, entretanto substituído pelo regulamento n.º 406/2021 publicado a 12 de Maio), nos seus artigos 69.º, 88.º e 90.º que a responsabilidade por estes atos e visitas técnicas é do operador de redes de distribuição, pelo que qualquer compensação a atribuir em função do incumprimento dos prazos neste diploma estabelecidos, terá de ser dirigida aos operadores de redes de eletricidade e gás e não à requerida.

Relativamente ao consumo faturado ao requerente, verifica-se que houve leituras reais do equipamento de contagem durante a duração do contrato e comunicações das mesmas à requerida, quer por parte da operadora de rede de distribuição, quer por comunicação do requerente.

No entanto, por falta de coincidência das datas das leituras reais realizadas com o período de faturação, estas leituras reais entre faturas obrigaram a que, em algumas faturas, o consumo fosse faturado por estimativa, o que é legítimo à requerida efetuar.

O problema não está propriamente no cumprimento das regras relativas às faturas por parte da requerida, que demonstram ter os elementos fixados no artigo 8.º da Lei n.º 5/2019, o problema está na forma como a faturação foi produzida.

Tendo os contratos de fornecimento durado de Junho de 2020 a Maio de 2021, atendendo às regras de periodicidade fixadas no artigo 7.º da supra mencionada Lei, estas deveriam ser mensais, o que levaria a que fossem emitidas 12 faturas dos serviços contratados.

Sucedo que, da informação chegada aos autos, forma emitidos na faturação dos serviços ao requerente, pelo menos 32 documentos, entre faturas conjuntas dos serviços, faturas individualizadas dos serviços, desdobramento de faturas, anulações e notas de crédito.

Para além disso, apesar de as faturas conterem os elementos impostos por lei, as mesmas são de difícil interpretação, como sucede na fatura de final de contrato de fornecimento de eletricidade, emitida a 14 de maio de 2021, contendo 10 páginas onde se descreve faturação de consumos reais, faturação de consumos estimados, se procede a acertos de períodos faturados

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

por estimativa anteriormente, em períodos sucessivos, nem sempre de 30 dias, desde 5 de Janeiro até 12 de Maio de 2021.

O mesmo se diga quanto à última fatura do serviço de fornecimento de gás, com seis páginas, em que se descreve a faturação de consumos reais, faturação de consumos estimados, procedendo a acertos de períodos faturados por estimativa anteriormente, em períodos sucessivos desde 11 de Fevereiro até 5 de Maio de 2021.

Para além de cada fatura individualmente ser de difícil interpretação, fazer uma historial de continuidade entre consumos e faturação torna-se impossível, com clara violação do objetivo fixado na lei com a imposição da faturação mensal dos serviços, ou seja permitir ao consumidor, mensalmente controlar os seus gastos e evitando o acumular de meses de consumo numa só fatura, cujo valor poderá colocar em causa as previsões de despesas do consumidor e a sua economia doméstica, objetivo ao qual se associa a obrigação de leituras periódicas por parte dos operadores de rede de distribuição, assim como a imposição do prazo curto de prescrição do preço devido por estes serviços.

Resulta assim dos factos provados que a requerida agiu em clara violação do disposto nos artigos 3.º, 5.º e 7.º da Lei n.º 5/2019, incumpriu o dever que lhe é imposto pelo artigo 4.º da Lei n.º 23/96 assim como o imposto pelo n.º1 do artigo 8.º da Lei 24/96.

2) conhecer do direito do requerente:

Nos termos do n.º 5 do artigo 8.º da lei de Defesa do Consumidor: “... o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, ...”.

E estabelece o n.º1 do artigo 12.º do mencionado diploma que: “O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”.

O requerente formula um pedido de indemnização genérico, não concretizando se o mesmo se deve a danos patrimoniais ou a danos morais e os mesmos só podem operar perante uma prestação defeituosa do serviço contratado, que se verifica da análise da matéria trazida aos presentes autos, resultado da violação do dever de informação por parte da requerida.

Duvidas não restam quanto aos danos sofridos pelo requerente com todo o sucedido, claramente patentes nos factos ocorridos e do que se retira das suas comunicações aos autos.

Sobre esta matéria, tendemos a seguir o entendimento acolhido na sentença proferida pelo CACRC no processo n.º 187/2018, proferido pelo Juiz Arbitro Dr. João Carlos Trindade: *“Seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual, é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais, importa agora averiguar se, em concreto, merecerão ou não ser ressarcidos. Segundo o n.º 1 do artigo 496º do CC, só haverá que fixar indemnização quanto aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. Cabe portanto ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica. Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque atuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico – económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta. Por outro lado, estamos de uma maneira geral numa área em que a conflitualidade envolve valores de pequena monta, embora com uma incidência significativa. Neste âmbito entendemos que os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis. Se dúvidas houvesse o artigo 12º da Lei 24/96-31/7 (Lei de Defesa do Consumidor) é claro ao estabelecer que o consumidor tem direito à indemnização dos danos não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos, haverá que fixar o respetivo montante indemnizatório como postula o n.º 3 do artigo 496º do CC, por recurso a critérios de equidade, o que implica e considerando-se a remissão ali feita para o artigo 494º do CC, que haja de entrar em linha de conta com a dimensão do dano, o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes”.*

A requerida agiu de forma negligente, não observando o cuidado na prestação de informação a que estava obrigada, o montante petitionado pelo requerente é desajustado face aos factos provados e à responsabilidade que pode ser imputada à requerida em alguns dos alegados, estando acima do padrão que tem sido aplicado pelos tribunais arbitrais e judiciais, correspondendo a 10 vezes o valor de consumos exigido pela requerida.

Tudo ponderado, afigura-se adequado fixar a indemnização devida ao requerente na quantia de 1.000,00 euros

*

IV – DECISÃO:

Julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada, condenando a requerida a indemnizar o requerente na quantia de 1.000,00 euros.

Sem Custas.

Valor: € 6.526,30.

Notifique.

Braga, 28 de Novembro de 2021.

O Juiz-árbitro,

(
P
e
d
r
o

A
r
e
i