

## -Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 1741\_2024.**

Demandante: A..

Demandada: B..

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** A prestação de qualquer serviço público essencial deverá obedecer a padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em funções desses padrões (**artigo 7.º** da Lei n.º23/96, de 26/07); **2.º** A Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, consagra que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os serviços que lhe são destinados devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem (**artigo 4.º**), e, ainda, a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º**); **3.º** Não tendo a demandada prestados os serviços contratados pela demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquela assiste-lhe o direito ao reembolso do preço pago pelos serviços a título de indemnização pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**).

### **I. - Relatório:**

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

O demandante **A.**, residente na -----, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **1741\_2024**, contra a demandada **B.**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, em virtude da indisponibilidade das partes para o efeito, o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na redação introduzida pela Lei n.º651/2019, de 29/07, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

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 no reembolso do preço pago pela prestação de serviços que de acordo com a mesma não foi prestada com a qualidade e produzidos os efeitos pretendidos.

Por sua vez a demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação e, pugnando, a final, pela improcedência total da ação, por não provada, e pela sua absolvição do pedido.

#### **B. – Constituição do Tribunal Arbitral:**

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 demandada apresentou contestação escrita no prazo que lhe foi concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, em Braga, no dia 25-09-2024, pelas 10:00.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada estava representada pelo Sr.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> X, Advogada, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio em sede de conciliação.

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.

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.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral 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 pretende que este tribunal condene a demandada no reembolso do preço que pagou pelos serviços prestados em virtude de os mesmos não terem produzido o efeito pretendido.

Analisado, assim, os pedidos e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€600,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser, aproximadamente, o valor pago pela demandante pela prestação de serviços que não foi realizada pela demandada e do qual pretende ser reembolsada.

**Cumpra, por isso, apreciar e decidir:**

**III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pela demandante, os documentos juntos aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, 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 demandante é proprietária do prédio urbano sito em -----;
2. O prédio urbano da demandante é servido por rede pública de abastecimento de água;
3. O prédio urbano da demandada não é servido por rede pública de drenagem de águas residuais;
4. No local onde se situa o prédio urbano da demandante não é servido por rede pública de drenagem de águas residuais;
5. A drenagem das águas residuais no prédio urbano da demandante é realizada através de fossa séptica;
6. Até 2019 o serviço público de abastecimento de água existente no local do prédio urbano da demandante era prestado pelo Município de -----;
7. A partir de 01-10-2019 o serviço em causa passou a ser prestado pela demandada por força do contrato de gestão delegada de tal serviço celebrado pela mesma com o Município de -----;
8. Até àquela data o Município de ----- não cobrou à demandada qualquer tarifa, de serviço ou disponibilidade, relativa à gestão de águas residuais e/ou limpeza de fossas;

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

9. A partir daquela data a demandada passou a cobrar mensalmente a tarifa de saneamento à demandante;
10. Desde 2019 até à presente data a demandada não prestou à demandante os serviços de drenagem de águas residuais, por inexistência de rede, e os serviços de limpeza de fossas, porque nunca foi solicitado pela demandante;
11. A demandada creditou na conta cliente da demandante a quantia de €49,67 relativa à taxa de saneamento cobrada no período de novembro de 2023 a abril de 2024;
12. A demandada reconheceu o direito da demandante à isenção de pagamento da tarifa de saneamento em virtude da mesma não ser beneficiária de tal serviço;
13. A demandada rejeitou reembolsar a demandante da quantia total paga pela mesma desde 01-10-2019 a título de tarifa de saneamento.

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

#### **IV. – Motivação:**

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto ao facto n.º1 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2-6 por acordo das partes;
- c) Quanto ao facto n.º7 pela consulta do portal da demandada na internet;
- d) Quanto ao facto n.º8 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral;

- e) Quanto ao facto n.º9 pela confissão escrita da demandada na contestação;
- f) Quanto aos factos n.ºs 10-12 por acordo das partes;
- g) Quanto ao facto n.º13 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral e por confissão escrita da demandada na contestação.

Para o apuramento da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral revelaram-se essenciais as declarações de parte prestadas pela demandante, os factos admitidos por acordo, os documentos juntos aos autos e a confissão de factos pela demandada na contestação.

A partir das declarações de parte foi possível apurar que a demandada é proprietária do prédio urbano identificado nos autos e que no período em que os serviços eram geridos pelo Município de ----- nunca lhe foi cobrada qualquer quantia a título de tarifa de saneamento ou limpeza de fossa.

A partir dos factos admitidos por acordo foi possível apurar que o local do prédio urbano da demandante não é serviço por rede pública de drenagem de águas residuais, que este serviço nunca foi prestado pela demandada à demandante, assim como o serviço de limpeza de fossas.

A partir dos factos confessados pela demandada na sua contestação foi possível apurar que desde 01-10-2019 até à presente data a demandada cobrou à demandante a tarifa de saneamento, mesmo sem lhe prestar qualquer serviço de drenagem de águas residuais ou limpeza de fossa, o que, aliás, também é confessado na contestação, e que lhe creditou na conta cliente a quantia de €49,67 relativa a essa tarifa cobrada desde novembro de 2023 até abril de 2024.

Estas confissões escritas espontâneas revelam-se inequívocas e têm o mesmo valor probatório das confissões judiciais e força probatória plena contra o confitente, ou seja,

contra a demandada, favorecendo, claramente, a tese expendida pela demandante na sua reclamação inicial (**artigos 356.º, 357.º e 358.º**, do Código Civil).

De acordo com as regras do ónus da prova vertidas no **artigo 342.º**, do Código Civil, relativamente aos factos constitutivos, extintivos, modificativos ou impeditivos, do direito alegado pela demandante, resultou provado para este tribunal arbitral que a demandante logrou fazer provar dos factos constitutivos do seu direito ao reembolso da quantia que lhe foi cobrada desde 01-10-2019 a título de tarifa de saneamento.

O mesmo não se poderá dizer relativamente à demandada que não conseguiu provar os factos extintivos do direito invocado pela demandante, alegados na contestação, porquanto não demonstrou a prestação de qualquer serviço à demandante que justificasse a cobrança da tarifa de saneamento, e, como veremos mais adiante, a mera invocação da recomendação da “E” e a alusão à existência do serviço de limpeza de fossa, não é suficiente para a cobrança de tal tarifa.

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

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de prestação de serviços celebrados entre as partes, no âmbito de um serviço público essencial, no caso de “Serviço de recolha e tratamento de águas residuais”, previsto no **artigo 1.º/2.º-alínea f)**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, relativamente ao qual se colocam duas grandes questões:

1.ª Os serviços foram prestados com a qualidade exigida e revelaram-se aptos a satisfazer os fins que se destinavam;

2.ª Em caso de resposta afirmativa à primeira questão a demandada estará obrigada a reembolsar a demandante do preço pago por esta por conta dos serviços que lhe cobrou.

Sem necessidade de mais considerações prévias este tribunal anuncia, desde, já, que responde negativamente à primeira questão e afirmativamente à segunda.

Negativamente à primeira questão pois resultou provado, suficientemente, que desde 01-10-2019, data em que a demandada assumiu a gestão dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais no Município de -----, aquela cobrou à demandante uma tarifa de saneamento por conta de um serviço que nunca lhe prestou, desde logo pela inexistência de rede de saneamento no local do prédio urbano da demandante!

Por outro lado, a demandada nunca prestou à demandante qualquer serviço de limpeza de fossa, desde aquela data até aos dias de hoje.

Afirmativamente à segunda questão na medida em que não tendo prestado qualquer serviço, e sendo este requisito legal e contratual obrigatório para a cobrança de qualquer tarifa, enquanto contrapartida pela prestação de um serviço, exercício de direito ou remoção de obstáculo legal ao exercício de um direito.

Estamos, por isso, no domínio de um contrato de prestação de serviços.

De acordo com o Código Civil o *“Contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição.”* (**artigo 1154.º**).

Tratando-se de um serviço público essencial a reclamada estava obrigada a prestar tal serviço de acordo com os padrões de qualidade enunciados no **artigo 7.º** da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, que dispõe que *“A prestação de qualquer serviço público essencial deverá obedecer a padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em funções desses padrões.”*,

A Lei n.º24/96, de 31/07, nos seus **artigos 3.º, 4.º e 12.º**, consagra, por sua vez, que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (**artigo 3.º/alínea a**), que os serviços que lhe são destinados devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem (**artigo 4.º**), e, ainda, a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos (**artigo 12.º**).

A mera invocação pela demandada da existência de um regulamento, de um tarifário e de uma recomendação da “E”, não é, de modo algum, suficiente para ter atuado como atuou desde 01-10-2019 com a cobrança da tarifa de saneamento à demandante.

Este tribunal arbitral não coloca em causa o teor da recomendação da “E”, pese embora não passe disso mesmo, ou seja, uma “recomendação”, sem efeitos vinculativos para a demandada e os utentes beneficiários dos serviços mencionados na mesma.

Todavia, a questão não se coloca a jusante, mas, ao invés, a montante, ou seja, no plano da relação prestador de serviço versus utente, que determina que aquele só poderá cobrar a este um serviço que lhe preste efetivamente.

Ora, tendo resultado provado que não recolheu e tratou águas residuais, através de rede pública ou de limpeza de fossas, não há justificação legal e contratual para a cobrança da tarifa de saneamento.

Não tendo a demandada prestados os serviços contratados pela demandante nos termos e condições contratados, com qualidade e produzidos os efeitos pretendidos por aquela assiste-lhe o direito ao reembolso do preço pago pelos serviços a título de indemnização pelos alegados danos que lhe foram causados (**artigo 12.º**).

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência da presente ação arbitral e, conseqüentemente, pela condenação da demandada no pedido.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condenado a demandada no pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

#### **VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:**



O valor da causa fixa-se, assim, em **€600,00** (seiscentos euros), nos termos dos **artigos 297.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.

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, 01-10-2024.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,