



## **Processo de arbitragem**

**Demandante:** A.

**Demandada:** B.

**Árbitro único:** Jorge Morais Carvalho

## **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)<sup>1</sup>.

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

---

<sup>1</sup> 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.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 29 de dezembro de 2014 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

A demandante não foi representada por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.<sup>a</sup> instância (artigo 20.º do Regulamento).

2. Em 18 de dezembro de 2014, a demandante enviou no CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, indicando, em resumo, que o fornecimento de energia elétrica foi interrompido pela demandada sem fundamento e sem aviso prévio, o que lhe causou diversos danos.

A demandante conclui pedindo a condenação da demandada ao pagamento de € 268,17, resultantes da interrupção de energia, dos quais € 28,56 relativos à reposição de energia, € 1,85 relativos a juros de mora e € 237,76 relativos a bens deteriorados.

A demandada foi notificada no dia 7 de janeiro de 2015 para contestar no prazo de 10 dias (artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento).

No dia 6 de fevereiro de 2015, o árbitro signatário proferiu despacho, indicando que a demandada, devidamente notificada, não contestou, o que tem como consequência considerarem-se provados os factos alegados pelo demandante (artigo 23.º do Regulamento). Nos termos do artigo 22.º do Regulamento, não havendo necessidade de delimitar a matéria de prova ou produzir prova, as partes foram convidadas a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais.

A demandada não respondeu e a demandante confirmou apenas a receção, pelo que cumpre decidir.

## **II – Factos provados**



A demandada, devidamente notificada, não contestou, pelo que, nos termos do artigo 23.º do Regulamento, foram dados como provados os seguintes factos alegados pelo demandante:

– A demandante, cliente da demandada, contactou os serviços desta, em 28 de outubro de 2013.

– A demandada procedeu à reprogramação do contador em 29 de outubro de 2013.

– A demandante reclamou junto da demandada em momento posterior, com vista à correção da faturação.

– A demandante efetuou vários contactos telefónicos e trocou correspondência com a demandada.

– A fatura correspondente ao período da reclamação foi bloqueada pela demandada, a pedido da demandante.

– O valor da fatura bloqueada era de € 59,76, com vencimento a 20 de novembro de 2013, tendo sido bloqueada, por contacto telefónico, a 23 de dezembro de 2013, a 24 de março de 2014, a 3 de abril de 2014, a 30 de abril de 2014 e, por último, até 30 de julho de 2014.

– A demandante recebeu carta da reclamada, datada de 24 de dezembro de 2013, com o prazo de pagamento para 15 de janeiro de 2014.

– A demandante entrou em contacto com a demandada, em 31 de dezembro de 2013, tendo sido informada de que deveria considerar a carta sem efeito, uma vez que a fatura se encontrava bloqueada até 24 de março de 2014.

– A demandante recebeu uma carta da reclamada em 19 de junho de 2014, informando que se tinha procedido à correção do consumo.

– A demandante entrou em contacto com a demandada em 25 de junho de 2014, tendo sido informada de que desconheciam o valor do crédito, pelo que deveria aguardar pela fatura seguinte.

– A fatura seguinte, no valor de € 56,81, era omissa quanto a qualquer crédito.

– A demandante pagou a fatura seguinte, com vencimento a 21 de julho de 2014, no dia 7 de julho de 2014.



- A 24 de julho de 2014, o fornecimento de energia foi interrompido, sem qualquer aviso.
- A demandante encontrava-se ausente da residência, em férias, no dia 24 de julho de 2014.
- Vários equipamentos ficaram sem energia.
- A falta de energia dificultou as atividades regulares do lar.
- Os produtos que estavam na arca congeladora ficaram deteriorados.
- Os bens deteriorados perfazem € 237,76 (conforme anexo ao requerimento de arbitragem).
- A demandante pagou o valor de € 59,76, relativo à fatura reclamada, com vista à reposição da energia.
- Após o corte de energia, a demandada emitiu três documentos, duas notas de débito e uma nota de crédito, sem envio dos respetivos documentos.
- A demandante solicitou o envio dos documentos por diversas vezes.
- As notas de débito foram enviadas por via digital.
- A nota de crédito, no valor de € 1,07, mais IVA, é referente ao diferencial de energia faturado em excesso.
- A demandante não recebeu nenhum documento relativo à conclusão da reclamação.
- A demandante reclamou junto da demandada.

### **III – Enquadramento jurídico**

Tendo em conta os factos dados como provados, as questões que se colocam consistem em saber, por um lado, se a demandada poderia ou não interromper o fornecimento do serviço de energia elétrica sem aviso prévio e, por outro lado, em caso de resposta negativa, se a demandante deve ser ressarcida pelos danos invocados e dados como provados.

Relativamente à primeira questão, o artigo 5.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, já referida, que regula os serviços públicos essenciais, estabelece que “a prestação não

pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior”. Neste caso, foi dado como provado que não houve pré-aviso, nada resultando dos factos dados como provados de que se tratou de caso fortuito ou de força maior. Em qualquer caso, a suspensão teria de ser fundamentada<sup>2</sup>, por força dos princípios da pontualidade e da boa-fé (artigos 762.º do Código Civil, 9.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor e 3.º da Lei n.º 23/96)<sup>3</sup>, o que não sucedeu.

Mesmo que existisse mora do utente, o que não ficou dado como provado, a suspensão só poderia ocorrer “após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que ela venha a ter lugar”, advertência que deve justificar o motivo da suspensão e “informar o utente dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e, bem assim, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais”.

Conclui-se, portanto, que a demandada não poderia ter interrompido o serviço de energia elétrica, respondendo, nos termos da responsabilidade civil contratual, pelos danos causados à demandante.

O facto ilícito consiste na interrupção do serviço de energia elétrica, sem que estejam verificados os requisitos contratuais ou legais para tal.

A culpa resulta de a interrupção ter tido origem em facto voluntário da demandada, que teve a intenção de suspender o fornecimento de energia na residência da demandante. Em qualquer caso, tratando-se de responsabilidade contratual, a culpa é presumida pelo artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil.

Quanto ao dano, foi dado como provado o relativo aos bens deteriorados, que se encontravam na arca congeladora da demandante (€ 237,76).

Em relação aos valores relativos ao débito da reposição de energia (€ 28,56) e ao débito de juros de mora (€ 1,85), embora constem do pedido, não foram alegados factos a eles relativos, pelo que não podem ser considerados nesta ação.

---

<sup>2</sup> FERNANDO DIAS SIMÕES e MARIANA PINHEIRO ALMEIDA, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, Almedina, Coimbra, 2012, p. 88.

<sup>3</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2014, pp. 118 a 120.



## **ARBITRAGEM DE CONSUMO**

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

Existe nexo de causalidade entre o facto ilícito (interrupção ilícita do fornecimento do serviço) e os danos dados como provados (deterioração dos bens que estavam na arca congeladora).

Verificam-se, portanto, os pressupostos da responsabilidade contratual.

### **IV – Decisão**

Em consequência, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a demandada a indemnizar a demandante no montante de € 237,76.

Lisboa, 13 de março de 2015

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho