

Processo: 2059/2024

Demandante: A

Demandadas: B. e C.

Resumo: 1. Nos termos do artigo 762º do Código Civil, o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, sendo certo que

2. o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que devem ser aptos à satisfação dos fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas (cf. artigos 3º, alínea a) e 4º da Lei nº 24/96 de 31 de julho – LDC);

3. Decorre, ainda, do nº 1 do artigo 12º da LDC que, “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos” (nº 1); e

4. dispõe o artigo 496º do Código Civil, quanto aos danos não patrimoniais, que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito” (nº 1);

Ora,

5. Como refere A. Varela (Das Obrigações em Geral, Vol. I, 3ª. ed. pág. 500) “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada); por outro, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado”.

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição das Demandadas

1.1. A Demandante **A** formalizou no dia 8 de julho de 2024, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B.** (ou, só **B**)., nos termos da qual peticiona indemnização pelos prejuízos causados, no montante de €3.000

a Demandante já, antes, havia dado entrada de reclamação junto do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto/Tribunal Arbitral de Consumo (CICAP) que, contudo, veio a ser arquivada, uma vez que este se considerou territorialmente incompetente para a apreciar.

1.2. Alega, em síntese,

adquiriu 10 painéis solares à Requerida em janeiro de 2022 - contrato denominado “*Solução de Energia Solar*”, que nunca funcionaram a instalação sempre apresentou problemas, mais concretamente ao nível das contagens – eram cobrados valores demasiado elevados em face dos 10 painéis que deveriam produzir o suficiente para colmatar o consumo da Requerente tal facto fez com que a Requete sempre tivesse valores a pagar reclamou várias vezes os técnicos dirigiram-se à sua casa por três vezes, sem resolverem a situação – em 20.12.2023, um técnico foi verificar a instalação e constatou anomalia nas ligações do quadro de produção em 19.01.2024 recebeu uma fatura no valor de €791,11, referente a consumos de 21.08.2023 a 20.12.2023 inconformada, solicitou nova intervenção técnica à instalação – 23.01.2024 – e, foram verificadas várias anomalias tendo sido substituídas as fichas e o “*smartpower*” a 24.01.2024 recebeu uma nova fatura de €460,36 – consumos de 21.12.2023 a 20.01.2024 tudo perfazendo um somatório de €1.230,74 de dívida não aceitou pagar uma vez que os mesmos haviam sido enviados por contador que, segundo as intervenções técnicas realizadas, padecia de anomalia nova visita em 15.04.2024 – foram verificadas pelo técnico da requerida várias desconformidades na instalação, que o mesmo sanou durante o ano de 2023 foram faturados consumos que não correspondiam aos consumos reais com a produção de energia dos 10 painéis solares tal facto deveu-se a várias desconformidades na instalação dos painéis imputáveis à requerida – comprovado pelos relatórios técnicos reclamou junto da B das faturas – leituras não estavam corretas mediante os consumos e os painéis que haviam sido colocados e medidos por contador que se encontrava com anomalias segundo o relatório técnico.

Requer

- devolução dos valores pagos pelas três visitas dos técnicos – 120€, cada
- devolução em nota de crédito da energia cobrada e não consumida durante o ano de 2023 (valores comunicados não correspondem ao real consumo devido a anomalias do contador, 120€ será o valor médio cobrado indevidamente por mês, perfazendo um montante anual de €1.440,00), e
- Não cobrança das faturas FT2024 K e FT2024 Y – consumos já prescritos

considera que está há 2 anos em prejuízo, pois investiu para ter um consumo próprio diminuto

Juntou: faturas, “*certificado de receção de trabalhos*” (instalação de painéis fotovoltaicos), “*ficha de registo de intervenção*”, registo de consumos, reclamação e troca de comunicações com a C e B e registo da evolução dos consumos.



1.3. A Demandada **B.** contestou a reclamação apresentada pela Demandante,

➤ **Por exceção e quanto à sua ilegitimidade passiva material**, disse é detentora de licença de comercialização de energia elétrica e de gás natural, dedicando-se, por isso, à compra e venda de energia elétrica, para comercialização a clientes ou outros agentes de mercado – conforme Regulamento das Relações Comercial (RRC), aplicável e que cita

o presente litígio está relacionado com matéria de leituras de consumo por imposição legal, as atividades de comercialização e distribuição de energia elétrica estão totalmente separadas e não podem ser desenvolvidas pela mesma entidade são da responsabilidade do operador da rede a leituras e,

➤ **Por impugnação**
os painéis solares foram instalados na habitação da Reclamante aos 22.11.2022 – cf. certificado de receção de trabalhos
as assistências técnicas realizadas relacionam-se todas com o sistema de monitorização de produção dos painéis solares e não com os painéis em si – não houve qualquer anomalia com os mesmos
o sistema de monitorização não tem qualquer influencia na produção de energia dos painéis solares sendo certo que, apenas, permite consulta da produção instantâneas dos painéis solares - junta os relatórios das assistências técnicas realizadas

acresce que a faturação emitida não tem, nem nunca poderia ter, por base os dados da App solar (meramente indicativos), mas, sim os dados comunicados pelo operador de rede C – e, por imperativo regulamentar

quanto à devolução dos valores das visitas, na medida em que o técnico se deslocou ao local, mas não estava ninguém na habitação – AT 21.02.2024 -, o valor é devido

no que concerne aos restantes pedidos, não podem proceder na medida em que a faturação é efetuada de acordo com os dados do ORD que se presumem corretos a não ser que o mesmo indique o contrário e os painéis solares estiveram a funcionar corretamente e sem qualquer anomalia
a prova dos factos cabe ao Requerente - o que não fez

Juntou – Certificado de receção de trabalhos (22.11.2022), decisão e informação relativa ao processo do CICAP (arquivamento), fichas de intervenção (20.12.2023, 23.01.2024, 21.02.2024), certificado de receção dos trabalhos (18.12.2023 e 15.04.2024)



1.4. A Demandada B., requereu a intervenção principal provocada da C que, contestou nos seguintes termos:

a atividade de distribuição da energia elétrica é independente e separada juridicamente de todas as restantes atividades do sistema elétrico

o legislador consagra a separação da atividade de comercialização da energia elétrica das restantes atividades do sistema elétrico nacional (SEN)

as funções de cada uma das entidades, assim como o exercício das atividades a elas cometidos, são definidas pela lei, e o comercializador desenvolve a atividade de comercialização de eletricidade que consiste na compra a grosso e na venda a grosso e a retalho de eletricidade a clientes

assim, uma vez que a operadora da rede de distribuição não tem no âmbito das suas competências nem atribuições a comercialização da energia elétrica, os fatores e aspetos associados aos contratos de fornecimento celebrados com os utilizadores das instalações (nomeadamente faturação) dizem respeito apenas ao respetivo comercializador e são do seu conhecimento

não existe entre o Operador da Rede de Distribuição – ORD e os utilizadores das instalações qualquer relacionamento de índole comercial

é com os comercializadores que os utilizadores das instalações contratam o fornecimento da energia elétrica, cabendo ao ORD proceder à ligação e desligação das instalações à rede pública e executar as restantes operações através das informações estritamente necessárias registadas pelas comercializadores no portal de comunicações *Switching* existente para efeito de troca de comunicações entre os comercializadores e o operador de rede de distribuição a C não conhece, nem tem de conhecer, os termos da relação contratual entre os comercializadores e os clientes finais relativamente à reclamação, está em causa a apreciação das leituras e consequente faturação apresentada pelo comercializador

esta instalação corresponde ao local de consumo nº ---

está em vigor, desde 06.09.2022, um contrato de fornecimento de energia com a B

sendo a instalação de autoconsumo (UPAC) com saldo quarto horário desde 03.01.2023

remete para o Mapa de Leituras desde 01.01.2023 a 21.09.2024

e, após análise das leituras registadas verificou-se a existência de uma discrepância de consumo tendo em conta o histórico de consumos da Reclamante

verificou-se que os equipamentos de contagem registaram a ocorrência de anomalias na comunicação de leituras

o que levou a que fossem realizadas estimativas que, contudo, não foram devidamente realizadas tendo em conta as anomalias verificadas

tendo sido detetado o erro em causa procedeu-se à devida correção das leituras

relativamente ao contador removido a 28.04.2024 foi verificado um decréscimo de 257 kWh visto não ter sido enviada a leitura final através da plataforma G011

e, quanto ao contador instalado a 28.04.2024, foi verificado um decréscimo de 49 KWh após a análise das estimativas verificando-se um decréscimo total de 306 KWh no consumo da Reclamante tendo as correções de leituras sido devidamente comunicadas ao comercializador para efeitos de faturação encontrando-se registadas leituras desde a ativação do saldo quarto horário, como elenca

Junta, 6 documentos: informação do local de consumo e da instalação UPAC, Mapa de Leituras, comunicação de leituras ao comercializador e leituras do quarto saldo horário

1.5. A B, na sequência da contestação da C (que antecedeu),

- juntou as notas de crédito, concluindo que
- a faturação se encontra corretamente emitida, e
- os períodos indicados pelo Operador da Rede de Distribuição corrigidos: 4 documentos emitidos em 7.10.2024 (período de faturação de 21.08.2024 a 20.09.2024), 14.11.2024 (18.12.2022 a 20.01.2023), 14.11.2024 (21.01.2023 a 20.01.2024), 14.11.2024 (21.01.2024 a 20.09.2024)

B - Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artigo 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos



consumidores, os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais, designadamente os decorrentes do fornecimento de energia elétrica (artigos 1º, nº 1 e 2, alin. b) e 15º, nº 1 da Lei nº 23/96 de 26 de julho (LSPE)).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artigo 3º.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (conforme os nºs 1 e 2 do artigo 296º e nº 1 do artigo 299º, ambos do CPC).

Ao juiz compete fixar o valor da causa, sem prejuízo do dever de indicação que impende sobre as partes.

A Demandante atribuiu ao processo o valor de €3000,00 (três mil euros), o que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (artigo 6º do Regulamento).

Aplica-se ao processo o Regulamento e, subsidiariamente, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV) – Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro

2. Da exceção da ilegitimidade passiva da B

De acordo com o artigo 30º do CPC, o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer pelo prejuízo que dessa procedência lhe advenha.

Na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor.

Ora, a legitimidade processual não depende da titularidade ativa e passiva da relação jurídica em litígio, pois é manifesta a existência de legitimidade processual nas ações que terminam com a improcedência do pedido fundada no reconhecimento de que ao autor ou ao réu falta a legitimidade substantiva, porque a configuração dada à relação controvertida, quanto aos respetivos titulares, não foi comprovada em juízo.

Só em caso de procedência da ação passa a existir fundamento material que permite sustentar, sempre a *“posteriori”*, a afirmação de que o processo decorreu entre partes que, além da legitimidade processual, dispunham de legitimidade material, porque essa decisão de mérito envolve o reconhecimento de que eram titulares da relação jurídica que integrou o objeto do litígio.

Daí a modificação da redação do nº 3 do artigo 26º do anterior CPC, que prescrevia que *são considerados titulares do interesse relevante (para efeito de legitimidade) os sujeitos da relação material controvertida.*

Veja-se o acórdão do STJ de 30.01.2002 3512/01-4 – Sumários 57º: *“O requisito da legitimidade das partes reveste a natureza de pressuposto processual e tem de ser apreciado em função da*



posição das partes na relação material controvertida tal como é apresentada pelo autor, na petição inicial e não em função da relação material jurídica substancial, real ou efetiva”.

A nova redação do CPC adota a tese subjetiva da legitimidade, considerando que deve ser atendida a forma como o autor configura a reclamação, independentemente da realidade objetiva da relação em concreto.

Posto isto, para aferir da legitimidade processual há que considerar a relação das partes envolvidas com a reclamação tal como é deduzida pela Requerente.

Assim sendo, tendo em conta

- a atividade da Demandada C, designadamente enquanto distribuidora de energia elétrica e que, nessa qualidade, abastece o local de consumo da Demandante e é proprietária do contador aí instalado, e que
- entre Demandante e a Demandada B foi celebrado um contrato de fornecimento de eletricidade e, ainda, de sistema de energia solar

entendemos que, tendo em conta a reclamação aqui subjacente, ambas (nomeadamente a B) têm interesse em contradizer a ação, pelo prejuízo que da sua improcedência lhes possa advir (2ª. parte do nº 2 do artigo).

Termos em que se considera como não provada e improcedente a exceção da ilegitimidade passiva alegada pela B.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Âmbito da atividade das Demandadas - B (enquanto comercializador) e C (Operador da Rede de Distribuição (ORD)).

Cumprimento dos contratos celebrados (Demandante e B) - fornecimento de energia elétrica e sistema de energia solar – artigo 762º do Código Civil e Lei 24/96 de 31 de julho (LDC).

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. A Demandada B é detentora de licença de comercialização de energia elétrica e de gás natural e, por isso, dedica-se à compra e venda de energia elétrica para comercialização a clientes ou outros agentes de mercado;
- II. Entre a Demandante e a Demandada B foi celebrado, com efeitos desde 06.09.2022, um contrato de prestação de serviço de eletricidade e gás e, em 22.11.2022, um contrato “*Solução Energia Solar*”, nos termos do qual foram instalados 10 (dez) painéis fotovoltaicos (conforme Certificado de Receção de Trabalhos, com data de 22.11.2022), junto com a contestação da B;



- III. Na morada da Demandante existe uma instalação de autoconsumo (UPAC), com saldo quarto horário ativo desde 03.01.2023;
- IV. A Demandada C exerce a atividade de Operador da Rede de Distribuição (ORD) no território continental de Portugal e abastece de energia elétrica o local de consumo nº 7687280, sito na Rua Professora Maria Joaquina Ferreira, nº 39, Castanheiros, Esmoriz, morada da Demandante, por força de contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado entre esta e a B (II);
- V. Na sequência de reclamações apresentadas pela Demandante, quanto ao funcionamento dos painéis solares e valor das faturas emitidas, a Demandada B realizou visitas técnicas, em 20.12.2023, 23.01.2024, 21.02.2024 e 15.04.2024, à sua morada;
- VI. De acordo com o relatório técnico de 20.12.2023, o técnico procedeu à *“retificação das ligações do quadro de produção de forma a garantir o bom funcionamento da instalação”*;
- VII. De acordo com o relatório técnico de 23.01.2024, o técnico procedeu à *“reparação das fichas e substituição do “smartpower” que se encontrava avariado e com muitos erros”*;
- VIII. De acordo com o relatório técnico de 21.02.2024, *“o Cliente não compareceu no local, nem atendeu o telemóvel”*;
- IX. No dia 19 de janeiro de 2024, a B emitiu uma fatura relativa ao fornecimento de eletricidade de €791,11, relativa ao período de faturação entre 21.08.2023 a 20.12.2023;
- X. No dia 24 de janeiro de 2024, a B emitiu uma fatura relativa ao fornecimento de eletricidade e gás de €460,36, referente ao período de faturação entre 21.12.2023 a 20.01.2024;
- XI. Na sequência das reclamações apresentadas pela Demandante, a C constatou uma discrepância de consumo, tendo em conta o histórico de consumos, verificou que os equipamentos de contagem registaram a ocorrência de anomalias na comunicação das leituras e procedeu à devida correção das leituras;
- XII. A Demandada C comunicou à Demandada B, para efeitos da faturação, a correção de leituras apuradas (XI);
- XIII. A Demandada B cobrou à Demandante o montante de €120 por cada uma das três visitas técnicas;
- XIV. No dia 7 de outubro de 2024, a Demandada B emitiu e enviou à Demandante um documento, relativo ao período de faturação de 21 de agosto a 20 de setembro de 2024, com um crédito de €1.26;
- XV. No dia 14 de novembro de 2024, a Demandada B emitiu e enviou à Demandante um documento relativo ao período de faturação de 18.12.2022 a 20.01.2023, com um crédito de €0,11;
- XVI. No dia 14 de novembro de 2024, a B emitiu e enviou à Demandante um documento relativo ao período de faturação entre 21 de janeiro de 2023 a 20 de janeiro de 2024, com um crédito de €54,83;
- XVII. No dia 14 de novembro de 2024, a B emitiu e enviou à Demandante um documento relativo ao período de faturação entre 21 de janeiro de 2024 a 20 de setembro de 2024, com valor a pagar €0;

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão foram identificados os factos não provados:



- I. Não se provou que a B tivesse comunicado (ou conciliado) a visita do seu técnico à morada da Demandante, no dia 21.02.2024;
- II. Não se provou o conteúdo da intervenção técnica de 15.04.2024, por ser impercetível o respetivo conteúdo (cópia do documento ilegível);

E – Da fundamentação de facto

As partes foram ouvidas em julgamento e sustentaram as respetivas posições.

Factos (I) e (IV) – resultam da regulamentação do sector e da atividade, comprovada, das duas Demandadas

Factos (II) e (III) – resultam provados das declarações consensuais das partes e do “*certificado de Receção de trabalhos*” junto e não impugnado

Factos (IV) a (VIII) – as reclamações da Demandante estão suportadas nas suas declarações, o que não foi contradito (antes confirmado pela atuação subsequente das Demandadas), e os relatórios foram juntos ao processo, não se encontram impugnados, pelo que admitidos os respetivos factos

Factos (XI) e (XII) – não impugnados e deram origem aos documentos juntos e que determinam a prova de (XIV) a (XVII)

Factos (IX) e (X) – correspondem às faturas juntas e também não impugnadas

Facto (XIII) – a Demandada B assumiu a respetiva cobrança.

Quanto aos factos não provados, em momento algum a B veio demonstrar ter articulado com a sua cliente a data da visita do técnico e, por outro lado, não se consegue verificar o conteúdo do relatório de 15.04.2024, por ininteligível.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo representante da Demandante e pela mandatária da B, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artigo 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artigo 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes tenham alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).



Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artigo 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da ausência da Demandada C na audiência arbitral

Dispõe o nº 3 do artigo 35º da LAV, supracitada, que *“se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.”*

2. Do Contrato de Fornecimento de energia elétrica e “Solução Energia Solar”

Nos termos do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aprovado pelo Regulamento nº 827/2023 de 28 de julho e em vigor, aplicável ao contrato de fornecimento de energia elétrica ou gás, celebrado entre a cliente e o comercializador (aqui B), este é responsável pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento do serviço, designadamente a faturação dos consumos.

E, são da responsabilidade do operador de rede (ORD), aqui a C, as matérias de ligação à rede, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e restabelecimento do fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento à instalação (tudo como resulta do artigo 7º, nºs 1 a 5).

Por outro lado, o Decreto-Lei nº 15/2022 prevê o Regulamento do Autoconsumo (RAC), abrangendo matérias como o relacionamento comercial entre as entidades intervenientes, a medição, leitura e disponibilização de dados ou os modos de partilha de energia entre autoconsumidores.

Como ficou assente, e resulta da matéria provada, entre a Demandante e a Demandada B foram celebrados dois contratos, de fornecimento de energia elétrica e gás e um contrato de Contrato de Fornecimento de Sistema de Energia Solar, com a venda e instalação de 10 (dez) painéis fotovoltaicos.

Mais se provou que a Demandante apresentou reclamação quanto ao funcionamento dos painéis fotovoltaicos (atentos os consumos faturados) e, em consequência, a Demandada B fez deslocar à morada os seus técnicos, tendo, em consequência, sido emitidos os correspondentes relatórios em 20.12.2023, 23.01.2024, 21.02.2024 e 15.04.2024.

Com base nos quais se considera fundada a reclamação, porquanto:

- 20.12.2023, o técnico procedeu à *“retificação das ligações do quadro de produção de forma a garantir o bom funcionamento da instalação”*, e



- 23.01.2024, o técnico procedeu à *“reparação das fichas e substituição do “smartpower” que se encontrava avariado e com muitos erros”*;

Pelo que, não se considera legítima a cobrança (no montante de €120, cada) das deslocações. Assumem os relatórios a efetiva assistência à monitorização de produção dos painéis solares.

E, quanto, à visita de 21.02.2024, *“o Cliente não compareceu no local, nem atendeu o telemóvel”*, não tendo a B demonstrado ter conciliado a data da visita com a Demandante ou ter avisado, não encontramos qualquer fundamento para a cobrança do valor da deslocação.

Por outro lado,

quanto à faturação emitida e, também, aqui em causa, nomeadamente as duas faturas reclamadas:

- No dia 19 de janeiro de 2024, a B emitiu uma fatura relativa ao fornecimento de eletricidade e gás de €791,11, relativa ao período de faturação entre 21.08.2023 a 20.12.2023
- no dia 24 de janeiro de 2024, a B emitiu uma fatura relativa ao fornecimento de eletricidade e gás de €460,36, referente ao período de faturação entre 21.12.2023 a 20.01.2024

veio a C assumir, em sede de contestação, a existência de uma discrepância de consumo, tendo em conta o histórico de consumos da cliente, tendo verificado que os equipamentos de contagem registaram a ocorrência de anomalias na comunicação das leituras.

E, em consequência, procedeu à análise dos consumos e correção das anomalias.

O que comunicou à B que, de seguida, emitiu a correspondente retificação mediante a emissão dos documentos juntos ao processo e relativos ao período anterior e indevidamente faturado (21 de agosto de 2023 a 20 de janeiro de 2024) e, ainda, ao período posterior (21 de janeiro a 20 de setembro de 2024).

Assim,

No dia 7 de outubro de 2024, a Demandada B emitiu e enviou à Demandante um documento, relativo ao período de faturação de 21 de agosto a 20 de setembro de 2024, com um crédito de €1.26;

No dia 14 de novembro de 2024, a Demandada B emitiu e enviou à Demandante um documento relativo ao período de faturação de 18.12.2022 a 20.01.2023, com um crédito de €0,11;

No dia 14 de novembro de 2024, a B emitiu e enviou à Demandante um documento relativo ao período de faturação entre 21 de janeiro de 2023 a 20 de janeiro a 2024, com um crédito de €54,83;



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

No dia 14 de novembro de 2024, a B emitiu e enviou à Demandante um documento relativo ao período de faturação entre 21 de janeiro de 2024 a 20 de setembro de 2024, com valor a pagar €0;

De notar, que não foi posta em causa a faturação emitida relativa ao consumo de gás, também fornecido pela B.

Como resulta do disposto no artigo 762º do Código Civil, *“o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”*, sendo certo que, *“no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa-fé”* (nºs 1 e 2).

Posto isto,

Verifica-se que ocorreu, de facto, a emissão de faturação indevida, quanto ao fornecimento de eletricidade, e que a mesma já se encontra devidamente retificada.

Veio, também, a Demandante peticionar o ressarcimento de um prejuízo, que computa em €3.000, pelos constrangimentos sofridos e falta de proveito do serviço.

Refere o artigo 341º do Código Civil que as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos, sendo certo que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (nº 1 do artigo 342º).

E, traduz-se *“para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como líquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte)”* (Manuel de Andrade, Noções Elementares de processo Civil, 1956, pá. 184), in CC Anotado, Dr. Abílio Neto.

Não se provou a falta de proveito do serviço prestado pela Demandada B, apenas a incorreção das faturas emitidas – o que foi já retificado, como se constatou.

E, quanto aos constrangimentos, configura o pedido de indemnização de danos não patrimoniais

Prevê o Decreto-Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC) que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, à proteção dos seus interesses económicos e à reparação dos **danos patrimoniais e não patrimoniais** que resultem do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

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



Sendo certo que os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (artigo 4º).

Ora, nos termos do artigo 496º do Código Civil, e quanto aos danos não patrimoniais, se dispõe que *“na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”* (nº 1).

A respetiva ressarcibilidade é debatida, entendendo uns a dificuldade em compensar os danos e a fixação do *quantum* indemnizatório e, outros, a sua legitimidade e a possibilidade de condenação através de uma sanção adequada, sendo certo que é entendimento pacífico na doutrina e na jurisprudência que *“simples incómodos não justificam a indemnização por danos não patrimoniais.”*

Como refere A. Varela (*in, Das Obrigações Gerais, Vol. I, 3ª. ed. pág. 500*) *“a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada); por outro, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado”*.

A indemnização por danos não patrimoniais não assenta na teoria da diferença, ou seja, não pretende colocar o lesado na situação em que estaria se o facto danoso não tivesse tido lugar, mas apenas atribuir uma satisfação ou compensação pelo dano sofrido, de forma equitativa em função da verificação do caso concreto.

Socorremo-nos da argumentação da sentença proferida no Acórdão do TRL de 2022-09-15 (processo nº 428/17.OT (MFR.L1-2) – (Relatora Inês Moura), no âmbito da impugnação da matéria de facto de uma venda defeituosa de veículo, e acerca dos danos não patrimoniais,

in, <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/acordao/428-2022-209591675>

(...) A propósito da fixação do valor indemnizatório a título de danos não patrimoniais, refere-se no recente Acórdão do TRP de 24 de janeiro de 2022 no proc. 271/20.6T8MLD.P1 que confirmou uma decisão da 1ª instância de atribuir €200,00 ao lesado a título de compensação por danos não patrimoniais numa situação de incumprimento de contrato de compra e venda de veículo, in www.dgsi.pt : “O quantitativo da indemnização correspondente aos danos não patrimoniais terá de ser calculado, sempre, “segundo critérios de equidade, atendendo ao grau de culpabilidade do responsável, à sua situação económica e às do lesado e do titular da indemnização”, “aos padrões da indemnização geralmente adotados na jurisprudência, as flutuações de valor da moeda, etc.”. Também no Acórdão do STJ de 13/7/2017, Processo 3214/11.4TBVIS.C1.S1, se refere Como ensina o Sr. Prof. Antunes Varela, e como vem sendo seguido pela jurisprudência dos nossos tribunais, o juízo de equidade requer do julgador que tome «em conta todas as regras da boa prudência, do bom senso prático, da justa medida das coisas e da criteriosa ponderação das

realidades da vida», sem esquecer que sobredita “indenização” tem natureza mista, já que visa não só compensar o dano sofrido, mas também reprová-lo, de algum modo, a conduta lesiva. Com efeito, ante a imaterialidade dos interesses em jogo, a indenização dos danos não patrimoniais não pode ter por escopo a sua reparação económica. Visa sim, por um lado, compensar o lesado pelo dano sofrido, em termos de lhes proporcionar uma quantia pecuniária que permita satisfazer interesses que apaguem ou atenuem o sofrimento causado pela lesão; e, por outro lado, servir para sancionar a conduta do agente. Todavia, no critério a adotar, não se devem perder de vista os padrões indemnizatórios decorrentes da prática jurisprudencial, procurando - até por uma questão de justiça relativa - uma aplicação tendencialmente uniformizadora ainda que evolutiva do direito, como aliás impõe o n.º 3 do artigo 8.º do CC. Para tal efeito, são relevantes, além do mais: a natureza, multiplicidade e diversidade das lesões sofridas.” (...).

Dito isto,

É objetivo e ficou demonstrado que a Demandante teve pendente várias reclamações desde, pelo menos, dezembro de 2023, quanto à prestação do serviço da B aliadas à constatação de elevados valores faturados – que se constatou serem incorretos e indevidos.

Reclamações que foram procedentes, não só pelas visitas fundadas dos técnicos (para verificação/correção da monitorização dos painéis solares), como pela retificação das faturas (o que só veio a suceder em setembro e novembro de 2024, já na pendência deste processo).

Sendo certo que a Demandada C assumiu que os equipamentos de contagem (em causa) registaram a ocorrência de anomalias na comunicação das leituras.

Ora, à C compete a manutenção destes equipamentos e a comunicação das leituras (corretas) ao comercializador.

Este (aquí B), não obstante as reclamações da Demandada quanto à faturação também não cuidou, em tempo útil, de interpelar o operador no sentido da respetiva análise.

Não estamos perante um “*simples incómodo*”!

Assim sendo, entendemos como procedente a ressarcibilidade dos danos não patrimoniais sofridos pela Demandante e como justa e equitativa a fixação de uma indenização no montante €200 (duzentos).

G – Decisão

Termos em que se julga a reclamação apresentada pela Demandante **A** como parcialmente provada e, como tal, parcialmente procedente e, em consequência, se decide

- a) condenar a Demandada **B** a proceder ao reembolso, à Demandante, da quantia (indevidamente) cobrada pelas visitas dos técnicos (três), de €120, cada, no total de €360 (trezentos e sessenta euros), e
- b) condenar, solidariamente, as Demandadas **B.** e **C.**, no pagamento de indemnização à Demandante, a título de danos não patrimoniais, no montante de €200 (duzentos euros).

De acordo com o nº 1 do artigo 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 18 de dezembro de 2024

A Juiz Arbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)