

Proc. n.º 1345/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamadas:

B, e

C.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 12 de junho de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao fornecimento de energia elétrica.

No essencial e de forma resumida, o reclamante alegou que foi cliente da B relativamente a uma edificação de que é dono. Devido a falhas no fornecimento de energia elétrica, foram danificados diversos equipamentos que se encontravam em funcionamento na edificação em causa. Contactou as reclamadas, tendo o sinistro sido analisado pela XX. As reclamadas acabaram por recusar indemnizar o reclamante nos termos por este pretendidos. O reclamante pede 179.50 eur para reparação do forno, 155,00 eur para reparação da máquina de café, 185,00 eur para substituição da arca frigorífica, 450,00 eur relativamente a um monitor, 4.400,00 eur para reparação de um equipamento de pellets e 588,30 eur para reparação da instalação elétrica da casa.

A reclamada B. deduziu oposição. No essencial, confirmou a celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica, entretanto cessado no dia 14 de junho de 2023. Recusou a responsabilidade pelo ressarcimento de danos, indicando que essa responsabilidade, a existir, é da reclamada C que assume o papel de operador de rede de distribuição. Mais referiu que a intervenção da XX ocorreu por indicação ou em representação da reclamada C, nada tendo a ver com a reclamada B.

Também a reclamada C deduziu oposição. Reconhece que exerce, em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica em alta e média tensão, sendo ainda concessionária da rede de distribuição de energia elétrica em baixa tensão no local dos incidentes. Reconhece ainda ter registado um incidente que afetou a instalação do Reclamante, tendo encaminhado o teor da reclamação apresentada pelo consumidor para a XX. com o objetivo de ser feita uma averiguação dos prejuízos reclamados. Fruto dessa averiguação e seguindo as indicações dadas pela XX, a reclamada assumiu o pagamento de 179,50 eur relativos a danos no forno, 155,00 eur relativos a danos na máquina de café e 300,00 eur relativos a danos no equipamento de pellets.

Resumo

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

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 12 de setembro de 2023, diligência a que compareceu o reclamante, as reclamadas e quatro testemunhas (duas do reclamante e uma por cada uma das reclamadas).

O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

1. No período compreendido entre 17 de maio de 2016 e 14 de junho de 2023, vigorou um contrato de fornecimento de energia elétrica entre o reclamante e a reclamada B, tendo por objeto a morada do reclamante.
2. A reclamada C exerce, em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica em alta e média tensão, sendo ainda concessionária da rede de distribuição de energia elétrica em baixa tensão no concelho de Ovar, em que se situa a morada do reclamante.
3. No dia 28 de junho de 2022, verificou-se um incidente (rutura de neutros) de interrupção no fornecimento de energia elétrica na morada do reclamante, incidente que a reclamada C identificou internamente com o n.º
4. Do incidente referido em 3., resultaram danos em equipamentos que se encontravam em funcionamento na morada do reclamante.
5. A reclamada C encaminhou a reclamação para averiguação pela XX com quem tinha celebrado um contrato de prestação de serviços para regularização e gestão de sinistros e realização de peritagens, avaliações e averiguações.
6. De acordo com indicações da reclamada C, a XX efetuou uma vistoria à edificação do reclamante no dia 14 de outubro de 2022.
7. Fruto da intervenção da XX, no dia 15 de dezembro de 2022, foi transmitido ao reclamante que a C aceitava pagar indemnização no valor de 334,50 eur, sendo 179,50 eur para ressarcimento do custo de reparação de um forno e 155,00 eur para ressarcimento do custo de reparação de uma máquina de café; informou ainda que aceitava pagar 300,00 eur para ressarcimento do custo de reparação de um equipamento de pellets; informou ainda que pagaria o valor adicional relativo de IVA e mão de obra caso viessem a ser apresentadas faturas de reparação.

8. No dia 21 de dezembro de 2022, foi transmitido ao reclamante que a C não aceitava pagar o valor de indemnização relativo à arca frigorífica por considerar que os danos evidenciados tinham origem na idade do equipamento e não no incidente de interrupção de fornecimento de energia elétrica; não aceitava pagar o valor de indemnização relativo ao monitor por considerar que os danos evidenciados não estavam relacionados com o incidente de interrupção de fornecimento de energia elétrica; não aceitava pagar o valor de indemnização relativo ao frigorífico por lhe ter sido transmitida a desistência do reclamante relativamente a este pedido;
9. Fruto do incidente referido em 3, verificou-se o seguinte relativamente a equipamentos pertencentes ao reclamante:
 - i. Relativamente a uma estufa a Pellets ... de 13 kw verificou-se que queimou a placa eletrónica, sendo a avaria suscetível de reclamação;
 - ii. Relativamente a uma máquina de café ... verificou-se que queimou a placa eletrónica; a avaria foi reparada a expensas do reclamante, tendo sido pagos 155,00 eur + IVA;
 - iii. Relativamente a um monitor ... verificou-se que queimou a mainboard; a avaria é suscetível de reparação sendo o custo da reparação superior a 450,00 eur + IVA, preço de um equipamento equivalente novo;
 - iv. Relativamente a uma arca congeladora ... 250 litros verificou-se que queimou o compressor; a avaria é suscetível de reparação com o custo de 185,00 eur + IVA;
 - v. Relativamente a um forno verificou-se que queimou o módulo de potência; a avaria é suscetível de reparação com o custo de 179,50 eur + IVA.

Considera-se não provado que se tenham verificado danos na instalação elétrica do imóvel do reclamante.

Não se consideram provados ou não provados outros factos com interesse para a decisão da causa (concretamente, não são consignados factos relativamente ao frigorífico porque o reclamante nada pede relativamente a este equipamento na reclamação que apresentou).

Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado 1 resultou do documento 1 junto com a contestação da reclamada B. Os factos provados 2, 3 e 4 resultaram do acordo das partes, dado que nem o reclamante, nem qualquer das reclamadas coloca em causa a natureza e o objeto da reclamada C, bem como a verificação do problema técnico que esteve na origem dos danos infligidos ao reclamante (independentemente do desacordo quanto à extensão e quantificação desses danos). Os factos provados 5 a 8 resultaram dos documentos de fls 3 a 5 e 9 a 20 (troca de mensagens de

correio eletrónico entre o reclamante e a XX). O facto provado 9 resultou essencialmente do documento de fls 6 (relatório do técnico R) e do depoimento da testemunha dos autores Rafael Soares. A testemunha R, cujo depoimento não mereceu quaisquer críticas quanto à credibilidade e isenção, é electricista, técnico de eletrónica e técnico de aparelhos de frio. Foi chamado pelo reclamante para verificar as avarias e deu orçamento para a reparação. Reparou parte dos aparelhos e recomendou que não fossem reparados outros (o monitor porque a fonte de alimentação estava queimada [não abriu porque os plásticos costumam partir ao abrir] e uma estufa). Ainda não reparou a arca, mas tem reparação. A avaria prendeu-se com a entrada de corrente pelo neutro (foi o electricista P das suas relações que comentou). No dia não esteve lá, foi lá um ou dois ou três dias depois. O monitor tinha a fonte de alimentação queimada, mas não abriu o equipamento. Como foi tudo no mesmo dia admite que tenha sido tudo devido ao mesmo problema. Ligou à corrente e o monitor não liga. É um problema na fonte de alimentação. Quanto à arca, terá havido um problema na bobine, terá sido um problema elétrico. Julga que não será desgaste natural de componentes e a arca também não é muito antiga.

Ainda relativamente ao facto provado 9, levou-se em conta o depoimento da S e as declarações de parte do reclamante.

A testemunha S é casada com o reclamante. Estava presente no momento do incidente, ou seja, no momento da falha de luz, foi de manhã cedo, estava a preparar as crianças para a escola. Viram fumo a sair das fichas da parte de trás da estufa, da máquina de café, do forno, ficou a casa repleta de fumo, e depois desligou-se tudo automaticamente. Cá fora havia um poste a largar fâsca. O quadro disparou. Ligou para o pai, ligou ao electricista e ligou para a B para o número que consta da fatura. O electricista foi lá, fez o acompanhamento. O técnico da B ou da C (piquete) também foi logo. O electricista fez medições. O piquete disse que era problema da ligação do poste, esqueceram-se de ligar o neutro. Como consequência, queimou a máquina de café, a estufa de pellets, o forno, a arca frigorífica, lâmpadas, tomadas (algumas), monitor, bomba de calor (em relação a esta acionaram a garantia e o problema ficou resolvido). A máquina de café e o forno já foram reparados e a reparação foi paga pelo reclamante. Gastaram 155,00 eur + iva e 179,50 eur + iva, respetivamente. A arca congeladora está inativa, mas pode ser reparada. O custo da reparação é de 185,00 eur + iva. Relativamente ao monitor não pediram reparação porque o mesmo foi levado pela XX. A estufa foi aberta pela XX ou por alguém a mando desta (dois técnicos). Retiraram as placas. A testemunha perguntou se estavam certificados e responderam que não. A estufa pode ser reparada, mas a marca só se responsabiliza se a reparação for feita pela marca ou técnicos certificados pela marca. O custo da reparação é de 439,00 eur + iva. Ainda não foi reparada. A XX levou a placa e ainda lá está. A certificação é essencial para abrir e reparar a estufa. A placa

da estufa não pode ser reparada, tem de ser substituída. As tomadas já foram reparadas (ainda não fez contas com o electricista).

O reclamante prestou declarações em que confirmou que o documento relativo ao automatismo do portão foi enviado por engano e que, de facto a questão não está relacionada com este incidente, não pretendendo qualquer reparação ou indemnização. O monitor era o monitor de trabalho, não tinha qualquer problema ou riscos. Quanto à arca, foi vista depois da estufa, a única coisa foi retirarem uma grelha da parte de trás e tirarem uma foto, dizendo de seguida “isto está resolvido”. A estufa é o equipamento mais caro e mais sensível. A marca diz que a empresa não está certificada, segundo informação colhida pelo vendedor / importador. Isso preocupa o reclamante devido à função e características de funcionamento do equipamento. Muito provavelmente já não tem peças para reparação, mas o importador ficou de apurar e acabou por chegar à conclusão que sim, que é reparável.

O depoimento da testemunha E foi valorado à luz da circunstância de que o mesmo não teve qualquer intervenção nos factos que aqui se discutem, tendo-se limitado a reportar o que colheira na análise de documentos internos da XX. A testemunha relatou que a XX presta serviços à C para regularização de sinistros por riscos elétricos. A testemunha não foi o gestor de sinistros desta situação. Quando os processos vão para litígio, é a testemunha que confirma se os procedimentos foram ou não corretamente seguidos. Neste caso foi tudo feito conforme era correto e expectável. O processo chega através de uma participação feita pelo lesado na C. A C comunica o sinistro com a indicação dos bens reclamados pelo lesado. A XX pede ao lesado os documentos e verifica que é ou não necessária a intervenção da rede de operadores, peritos ou profissionais de reparação com quem trabalha. No caso era necessário perito e reparação. A disputa diz respeito aos valores apurados e viabilidade de algumas reparações. Há danos que não resultam deste incidente (monitor cujo dano seria pré-existente, já tinha sido aberto e tinha marcas, o processador estava riscado, os danos não teriam a ver com alteração de corrente elétrica), o forno (não foi analisado pelo técnico, estava já a funcionar, não houve demonstração de danos, o valor da reparação até é ajustado – inferior à compra de um equipamento novo), máquina de café (o mesmo do forno, já estava a funcionar, já tinha sido reparado, valor ajustado), frigorífico (estava a funcionar corretamente, só uma luz interior é que estava apagada, terão sido informados que não tinha sido afetado), arca frigorífica (o compressor está com medições corretas em termos de corrente elétrica – o dano que possa ter tem a ver com desgaste natural) e estufa (foi danificada, tem reparação). Quando o lesado apresenta apenas orçamento, o valor não é definitivo diz apenas respeito ao material (pode crescer iva e outras - mão de obra e deslocação, mediante apresentação). Relativamente à estufa, o técnico indicado pela XX tem certificação e está habilitado. Não pela marca, é certo, mas certificação geral para este tipo de equipamentos. Não sabe qual é a certificação. Há

também uma questão do automatismo do portão. Receberam uma fatura, mas não constava da reclamação.

Fundamentação jurídica

Considerando os factos provados 1 e 2, facilmente se conclui que a reclamada B não tem qualquer responsabilidade sobre os danos peticionados pelo reclamante. Com efeito, a B assume uma posição que se limita ao fornecimento de energia elétrica, não sendo esta, mas antes a C, a entidade responsável pela distribuição de energia elétrica em alta, média e baixa tensão.

Quanto à C, a responsabilidade é assumida, ainda que não seja aceite a quantificação dos danos reclamados pelo consumidor. Nos termos do art. 509., n.º 1 do Código Civil (CCiv), aquele que tiver a direção efetiva de instalação destinada à condução ou entrega da energia elétrica ou do gás, e utilizar essa instalação no seu interesse, responde tanto pelo prejuízo que derive da condução ou entrega da eletricidade ou do gás. Trata-se aqui de um caso de responsabilidade objetiva / pelo risco, como se assinala, por exemplo, no Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 21 de janeiro de 2020, disponível em dgsi.pt com o n.º de processo 350/18.0T8SCD.C1 [“no caso de condução e entrega de energia, o simples facto de terem sido cumpridas as regras técnicas em vigor e tudo estar em perfeito estado de conservação, não isenta de responsabilidade objectiva a entidade responsável pela condução e entrega da energia (acto de colocação da energia à disposição do consumidor) e, assim, nomeadamente, na situação de falência do sistema de abastecimento eléctrico, no momento da entrega; tal cumprimento só lhe aproveitaria se os danos fossem originados na instalação de energia. E se podemos afirmar o risco como inerente ao desenvolvimento da própria actividade de condução e entrega de energia eléctrica - em geral, causa adequada do dano -, in casu, é igualmente evidente a existência de nexos de causalidade entre as ditas interrupções/falhas no fornecimento/entrega de energia e os danos sobrevindos (...)”].

Assente a responsabilidade, a reclamada C deve indemnizar o reclamante relativamente aos prejuízos que se consideraram provados, ou seja, 155,00 + IVA (190,65 eur) relativamente a uma máquina de café ..., 450,00 eur + IVA (553,50 eur) relativamente a um monitor ..., 185,00 eur + IVA (227,55 eur) relativamente a uma arca congeladora ... 250 litros e 179,50 eur + IVA (220,78 eur) relativamente a um forno ..., perfazendo o valor total de 969,50 eur + IVA (1.192,48 eur).

Quanto à estufa a Pellets ... de 13 kw, resultou da instrução probatória dos autos que o equipamento é suscetível de reparação, não tendo, porém, resultado o custo da reparação. Nessa medida, opta-se por proferir decisão de condenação genérica, relegando-se a sua

liquidação para execução de sentença. Dito de outro modo, o reclamante tem direito ao pagamento pela reclamada C do custo da reparação que vier a suportar.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos:

- i. julga-se totalmente improcedente, por não provada, a reclamação quanto à reclamada B;
- ii. julga-se parcialmente procedente, por provada, a reclamação quanto à reclamada C que se condena a pagar ao reclamante 969,50 eur (novecentos e sessenta e nove euros e cinquenta cêntimos) + IVA (1.192,48 eur – mil cento e noventa e dois euros e quarenta e oito cêntimos), acrescida de juros desde a data de notificação da decisão arbitral até efetivo e integral pagamento e acrescida ainda do valor a liquidar relativo à reparação do equipamento estufa a Pellets ... de 13 kw.

Notifique-se.

Braga, 27 de setembro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto