

## **Processo de arbitragem n.º 130/2018**

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Resumo (elaborado pelo árbitro): O corte do fornecimento de energia elétrica é ilícito se ocorrer num período em que o fornecedor se tinha comprometido a não suspender o serviço.

### **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

---

<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

legalmente autorizados”. Ora, o serviço de fornecimento de energia elétrica é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea a), da citada Lei n.º 23/96] e a utente demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 31 de janeiro de 2018 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

2. A 22 de janeiro de 2018, a demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, invocando, em suma, terem sido cobrados valores superiores ao devido no âmbito do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado entre as partes. Ainda de acordo com a demandante, a interrupção do fornecimento de eletricidade não foi antecedida do pré-aviso legal.

A demandante pretende o reembolso dos valores cobrados que excedem a quantia fixada no acordo de conta certa, bem como uma indemnização que cubra o valor dos géneros alimentícios perecidos na sequência da interrupção do serviço e das despesas com as deslocações realizadas pela demandante para tentar solucionar a situação. Atribui à causa o valor de € 500 (quinhentos euros).

A demandada foi citada, no dia 31 de janeiro de 2018, para contestar no prazo de 10 dias (artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento).

A demandada contestou no dia 7 de fevereiro de 2018. Na contestação, a demandada impugnou a inexistência de pré-aviso de corte do fornecimento de eletricidade, bem como a cobrança de valores que excedam o devido pela demandante. Concluiu, portanto, pela improcedência de todos os pedidos.

A demandante foi notificada da contestação no dia 8 de fevereiro de 2018, à qual respondeu no dia 14 de fevereiro de 2018. A demandada foi notificada da resposta no dia 23 de fevereiro de 2018.

No dia 2 de abril de 2018, proferi despacho, notificado às partes no dia 4 de abril de 2018, em que ficaram assentes os factos já considerados provados e que adiante voltarei a enunciar, e no qual fixei os seguintes temas de prova: definição concreta dos

valores eventualmente pagos a mais pela demandante; existência de pré-aviso relativo à interrupção do serviço e de compromisso de que enquanto a reclamação estivesse pendente não haveria qualquer interrupção no fornecimento do serviço. Convidei, ainda, as partes a apresentar, no prazo de 10 dias, os elementos que, não tendo sido já apresentados, fossem relevantes para a prova/contraprova dos factos.

A demandada respondeu no dia 6 de abril de 2018. A demandante respondeu no dia 9 de abril de 2018. As partes foram notificadas da resposta da contraparte

No dia 7 de maio de 2018, proferi despacho, notificado às partes no dia 9 de maio de 2018, declarando concluída a instrução e convidando as partes a vir ao processo, no prazo de 10 dias, apresentarem, querendo, alegações finais.

A demandante não apresentou alegações finais. A demandada respondeu ao despacho no dia 9 de maio de 2018, reafirmando as conclusões que apresentara na contestação. Esta resposta foi notificada à demandante no dia 11 de maio de 2018.

Tendo em conta a especial complexidade do litígio, o prazo previsto no art. 10.º, n.º 5, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, foi prorrogado, nos termos do n.º 6 da referida norma.

Cumprido decidir.

## **II – Enquadramento de facto**

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações e nos elementos remetidos posteriormente, consideram-se provados os seguintes factos:

- As partes celebraram um contrato de fornecimento de energia elétrica e acordaram na existência de uma conta certa, com o valor mensal de € 131;
- Em abril de 2017, a demandada emitiu uma fatura de regularização anual do contrato (fatura n.º 10597106038) no valor de € 389,56;

- A demandante reclamou essa fatura, tendo sido informada pela demandada de que o débito direto referente a essa fatura seria suspenso até à resolução da reclamação;
- Durante o ano de 2016, a demandante teve menos duas pessoas no seu agregado familiar, sendo a casa habitada por dois moradores (incluindo a demandante), sem aquecimento ou água quente elétrica;
- Nesse período, a demandante ausentou-se da residência durante vários meses;
- A demandada debitou o valor de € 389,56 da conta da demandante;
- A demandante anulou esse pagamento;
- Um funcionário da demandada transmitiu à demandante que não tinham leituras reais do contador desde maio de 2016;
- Na sequência de visita técnica ao domicílio da demandante no dia 11 de abril de 2017, foi detetada uma anomalia no contador e procedeu-se à substituição do mesmo;
- A demandada emitiu nota de crédito rectificativa da fatura n.º 10597106038, no valor de € 253,09;
- Esse valor foi pago à demandante por crédito na conta bancária desta;
- A demandada enviou uma carta à demandante com a indicação de que tinha sido emitida uma nota de crédito no valor de € 253,09, continuando em dívida o valor de € 389,56;
- A demandante contactou a demandada, tendo sido informada de que o valor em dívida seria a diferença entre € 389,56 e € 253,09;
- A demandante solicitou a anulação da conta certa;
- Nos meses seguintes, além do valor de € 131 (conta certa), as faturas apresentavam outros valores a pagamento;
- A demandante anulou o pagamento quanto aos valores que excediam o previsto na conta certa;
- A demandante anulou também o pagamento de uma das faturas;
- A demandante procedeu ao pagamento da fatura referida no ponto anterior;
- O fornecimento de energia elétrica à habitação da demandante foi interrompido no dia 14 de julho de 2017;

- A demandada informou a demandante de que estava em dívida o valor de € 45,26 e de que o serviço só seria repostado com o pagamento do mesmo;
- A demandante procedeu ao pagamento dos € 45,26;
- O contrato já não se encontra em vigor;
- A demandada emitiu uma nota de crédito no valor de € 34,44;
- Já posteriormente à cessação do contrato, a demandante recebeu duas cartas da demandada com a indicação de que havia valores em dívida;
- A conta corrente da demandante encontra-se atualmente saldada;
- A demandada emitiu dois pré-avisos de corte do fornecimento de energia elétrica, nos dias 4 de maio e 7 de julho de 2017 (docs. 8 e 9 da contestação);
- Havia um compromisso de que enquanto a reclamação estivesse pendente não haveria qualquer interrupção no fornecimento do serviço.

### **III – Enquadramento de direito**

Face à factualidade dada como provada, cumpre analisar e decidir as seguintes questões: condenação da demandada no reembolso de eventuais valores cobrados em excesso; responsabilidade civil contratual da demandada quanto aos bens alimentares perecidos na sequência do corte de energia elétrica e quanto às despesas em que incorreu a demandante em deslocações para solucionar o problema emergente do contrato de fornecimento celebrado com a demandada.

Em primeiro lugar, cumpre precisar a quantia eventualmente cobrada em excesso pela demandada. Como resulta da factualidade dada como provada, ainda que tenham sido cobrados valores superiores à quantia fixada na conta certa em determinados meses, daí não resulta qualquer valor pago em excesso pela demandante, porquanto esta procedeu à anulação desses débitos. Infere-se, portanto, que a alusão a tais montantes excessivos terá de referir-se aos € 45,26 cobrados como contrapartida do restabelecimento do fornecimento de energia elétrica após a sua suspensão. Ora,

abatendo a este valor o da nota de crédito emitida pela demandada após o referido pagamento (€ 34,44), obtém-se a quantia eventualmente excessiva de € 10,82.

Em segundo lugar, cumpre apreciar se, de facto, este montante, que excede o valor da conta certa contratada, foi indevidamente cobrado. Ora, não havendo a demandada logrado provar que os valores adicionais cobrados à demandante (neste caso, os € 45,26) eram efetivamente devidos, concluímos pela procedência do pedido de reembolso dos valores indevidamente cobrados.

Cumpre agora analisar o pedido de indemnização formulado pela demandante, fundado na responsabilidade contratual da demandada pelo perecimento dos géneros alimentícios armazenados na arca, na sequência do corte de fornecimento de energia, e pelas despesas realizadas com a intenção de solucionar este litígio (deslocações a estabelecimentos da demandada e a instituições bancárias).

Ponto prévio determinante para uma decisão sobre esta questão é a análise da validade dos pré-avisos de corte de fornecimento de energia elétrica emitidos pela demandada nos dias de 4 de maio e 7 de julho de 2017. Rege, nesta matéria, o artigo 5.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (com a redação introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março), que obriga o fornecedor de um serviço público essencial a comunicar ao utente, por escrito e com uma antecedência mínima de 20 dias, a intenção de suspender o serviço, em caso de mora do utente que a justifique. No entanto, no caso em apreço, existia, tal como resulta da factualidade considerada provada, um compromisso entre as partes que determinava a não suspensão do fornecimento de energia durante a pendência da reclamação efetuada pela demandante. Como refere a demandada, este compromisso advém, inclusivamente, do Regulamento da Qualidade do Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, diploma editado pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (artigo 63.º, n.º 2).

Ora, não deve proceder a argumentação da demandada no ponto em que refere que, por não se encontrar pendente qualquer reclamação da demandante à data do corte do fornecimento de energia elétrica, a suspensão se deve considerar legalmente válida, por dois motivos.

Por um lado, o primeiro pré-aviso, efetuado no dia 4 de maio, é anterior à reclamação realizada pela demandante, e, portanto, anterior à celebração do compromisso de não suspensão do fornecimento, perdendo a sua eficácia com este. Bem assim, o segundo pré-aviso não foi realizado em cumprimento do prazo legal de 20 dias de antecedência, uma vez que foi emitido a 7 de julho de 2017 e a suspensão do fornecimento se verificou no dia 13 do mesmo mês.

Por outro lado, celebrado o compromisso referido, o pré-aviso de corte do fornecimento de energia, para ser válido, sempre teria que ser posterior à comunicação da decisão relativa à reclamação apresentada pela demandante, com expressa menção à mesma, para que a confiança do utente seja devidamente tutelada e o compromisso de não suspensão seja respeitado de acordo com os ditames da boa-fé. O que é facto é que à demandante nunca foi comunicada qualquer decisão relativa à reclamação efetuada, pelo que não poderia esta razoavelmente contar com o corte de fornecimento de energia elétrica.

Conclui-se, assim, pela ilegalidade do corte do fornecimento da energia elétrica, por não respeitadas normas legais imperativas que regem os contratos de prestação de serviços públicos essenciais (artigo 5.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março).

Neste sentido, encontra-se verificado o primeiro dos pressupostos da responsabilidade civil contratual, o incumprimento de uma obrigação (artigo 798.º do Código Civil), neste caso de origem legal. Presumindo-se a culpa da demandada (artigo 799.º do Código Civil), que esta não logrou ilidir, cumpre-nos analisar o pressuposto do dano.

Ora, alega a demandante o perecimento de géneros alimentícios e a realização de despesas de deslocação a instituições bancárias e a estabelecimentos da demandada. No entanto, em nenhum momento estas alegações foram sustentadas com provas ou sequer indícios de que efetivamente ocorreram.

Por um lado, no requerimento de arbitragem e posteriores intervenções processuais, a demandante apenas refere comunicações via telefónica com a demandada

e instituições bancárias, o que não permite dar como provado ou sequer inferir a existência de despesas com deslocações, como alegado.

Por outro lado, em nenhum momento a demandante concretizou que tipo ou quantidade de géneros alimentícios pereceram na sequência do corte do fornecimento de energia elétrica, limitando-se a alegar que tinha uma arca e um combinado cheio de bens alimentares. A demandante não ofereceu nenhuma prova dos supostos danos nem tão-pouco logrou formar a convicção do árbitro quanto à sua efetiva verificação, exatamente por não demonstrar, nem sequer indiciariamente, a existência de danos consequência do facto ilícito praticado pela demandada. Daqui só pode resultar o não preenchimento do pressuposto do dano, cuja prova é indispensável para a procedência de um pedido de indemnização como o formulado. Pelo exposto, improcedem os pedidos de indemnização formulados pela demandante.

#### **IV – Decisão**

Em consequência, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a demandada ao reembolso dos valores indevidamente cobrados (€ 10,82), e absolvendo-a dos restantes pedidos.

Lisboa, 6 de agosto de 2018

O árbitro,