

SENTENÇA

Proc. Nº: 589/2020.

REQUERENTE: A.

REQUERIDAS: B

C

#

SUMÁRIO: Ainda nesta matéria e quanto ao SEN – Serviço Elétrico Nacional, o Decreto-Lei n.º 29/2006 tem como objetivo (artigo 4.º n.º 1): *“O exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei tem como objetivo fundamental contribuir para o desenvolvimento e para a coesão económica e social, assegurando, nomeadamente, a oferta de eletricidade em termos adequados às necessidades dos consumidores, quer qualitativa quer quantitativamente.”*. Este objetivo é orientado por princípios de funcionamento entre eles (artigo 4.º n.º 2): *“O exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei deve obedecer a princípios de racionalidade e eficiência dos meios a utilizar, contribuindo para a progressiva melhoria da competitividade e eficiência do SEN, no quadro da realização do mercado interno de energia, tendo em conta a utilização racional dos recursos, a sua preservação, a manutenção do equilíbrio ambiental e a proteção dos consumidores.”*. E quanto à proteção dos consumidores diz (artigo 6.º): *“No exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei, é assegurada a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto à prestação do serviço, ao exercício do direito de informação, à qualidade da prestação do serviço, às tarifas e preços, à repressão de cláusulas abusivas e à resolução de litígios, de acordo com o previsto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, e 44/2011, de 22 de junho.”*.

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, o requerente pede uma indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais decorrentes do corte de fornecimento de energia elétrica, no valor de € 2879,00. Concretamente e do que resulta da reclamação remetida à requerida B, pretende ser indemnizado no valor dos bens alimentares armazenados no combinado de refrigeração e congelação e arca congeladora, ser ressarcido no valor dos serviços de televisão, telefone, internet e subscrição de aplicativos digitais pagos que o requerente possui e que se viu impossibilitado de utilizar durante oito dias de interrupção do serviço, ser ressarcido por cada um dos dias sem fornecimento de eletricidade por força do acréscimo de despesas que daí resultou em alimentação, alojamento, viagens (combustíveis), entre outros e ser ressarcido do valor das chamadas telefónicas efetuadas nos dias 30-12-2019, 31-12-2019 e 02-01-2020, expedidas para a Distribuidora e Comercializadora para mediar e solucionar o supracitado assunto. Em aditamento à sua reclamação junto da requerida B, informou que não lhe era possível aferir com exatidão os prejuízos diretos causados, nomeadamente em bens alimentares que dispunha no combinado de refrigeração, bem como na arca congeladora, visto que a maioria dos produtos são adquiridos avulsamente ao longo do ano. Informa que possuía os seguintes bens alimentares que ficaram incapazes para o consumo, leguminosas (brócolos, alface, tomate, beterraba, nabo e outros), iogurtes e pacotes de leite (abertos), gelados (seis embalagens), pescado e processados congelados (argolas do mar, delicias do mar, filetes de pescada, pescada do cabo, rissóis, pasteis de bacalhau, camarão e gambas, ameijoas), carne congelada (bifes de vaca, porco e frango/peru, lombo de porco, alheiras, entrecosto, costeletas de vitela e outros fumeiros), outros congelados e refrigerados (cogumelos, mistura de vegetais, refeições pré-cozinhadas, pizzas, hambúrgueres), tendo fixado o seu valor em € 400,00. Reclama ainda ter ficado oito dias sem acesso aos serviços de internet, televisão e telefone fixo, assim como uma subscrição de funcionalidades online para uma consola de jogos, fixando a perda de uso destes serviços em € 19,00. Reitera que

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

no período em que esteve sem o serviço de eletricidade tanto o requerente como a sua companheira se viram obrigados a efetuar as diversas refeições diárias fora de casa, bem como tiveram de pernoitar fora da habitação, deslocando-se nas suas viaturas pessoais para o efeito, fixando estas despesas correntes diárias no valor diário de € 120,00 num total de € 960,00. Afirmo que o corte do serviço, extemporâneo e imprevisível, causou manifesta perturbação no requerente e na sua companheira, bem como até no tecido familiar, surpresos como o ocorrido agravado pelo facto de se verificar em época festiva (passagem de ano), rasgando com os preparativos para o efeito e inclusivamente subtraindo dos mesmos o espírito para as comemorações, entendendo que quanto a estes factos e demais danos morais/não patrimoniais causados é devida uma compensação no valor € 1.500,00.

2 – Alega na sua reclamação inicial, resumidamente, que celebrou com a requerida C a 2 de junho de 2019 um contrato de prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica e de gás natural para o seu domicílio. No dia 30 de dezembro de 2019, por razão que desconhece, foi interrompido o fornecimento de energia, sem pré-aviso por carta registada, postal simples, contacto telefónico, endereço eletrónico ou qualquer outro meio, não lhe tendo sido prestada qualquer explicação do sucedido através dos diversos telefonemas efetuados para as requeridas. O serviço foi restabelecido a 6 de janeiro de 2020 através de celebração de novo contrato com a requerida C. Durante o período em que esteve sem o serviço efetuou diversos telefonemas para as requeridas não lhe tendo sido indicada a razão para o sucedido, nem tão pouco lhe solucionaram o problema em tempo útil e razoável de forma a minimizar os danos adjacentes. Reclamou no livro de reclamações da requerida B e trocou com os serviços desta várias comunicações, entendendo que a ação da mesma é uma violação grosseira dos seus direitos e que causaram danos irreparáveis.

3 - Citada a requerida C veio aos autos comunicar que o primeiro contrato que celebrou com o requerente foi a 28 de Maio de 2019, por contratação

online no site da requerida, tendo o requerente preenchido o formulário de contratação no qual forneceu os seus dados pessoais e os técnicos necessários para o contrato de fornecimento, entre eles o CPE (código de ponto de entrega) PT000, necessários para a ativação dos serviços junto do operador logístico de mudança de comercializador, tendo entrado em vigor a 30 de maio de 2019, quanto ao serviço de fornecimento de energia. Comunicou que este contrato esteve em vigor até dia 18 de junho de 2019, data em que foi celebrado novo contrato com outro comercializador do sector energético, mantendo-se em vigor o contrato de fornecimento de gás natural. No dia 17 de julho de 2019 o requerente celebra novo contrato de fornecimento de energia elétrica com a requerida, através de contacto telefónico da requerida, indicando o mesmo CPE. Este contrato vigorou de dia 8 de agosto de 2019 até 6 de novembro de 2019, tendo cessado por iniciativa por mudança de comercializador. No dia 30 de dezembro de 2019 o requerente celebra novo contrato com a requerida, através da linha telefónica, desta feita indicando o CPE PT000, contrato esse cujos serviços de fornecimento foram iniciados a 6 de janeiro de 2020. Quanto à interrupção de fornecimento de energia sem pré-aviso a requerida afirma desconhecer a interrupção do dia 30 de Dezembro uma vez que o CPE PT000 já não fazia parte da carteira da C desde o dia 6 de Novembro de 2019 e o CPE PT000 só foi ativo na C a 6 de Janeiro de 2020, desconhecendo que informações terão sido dadas ao requerente pela distribuidora relativamente ao código de ponto de entrega do seu local de consumo. Entende que a C não tem qualquer responsabilidade ou sequer intervenção na interrupção de fornecimento de energia reclamado, entendendo que o esclarecimento deverá ser endereçado à distribuidora ou a empresa comercializadora a cuja carteira pertencia o contrato.

4 – Notificado da resposta da requerida C o requerente veio aos autos esclarecer que o CPE PT000 lhe foi indicado pela requerida B através de chamada telefónica. Quanto às denúncias dos contratos de fornecimento de energia elétrica que tinha com a requerida, tiveram lugar por razões

estranhas à sua pessoa que nunca celebrou contrato com outros comercializadores, sendo os contratos, sucessivos, resultado de contactos telefónicos da requerida para si onde era informado da denuncia dos contratos, o que protestava contraditando nunca ter denunciado tais contratos sendo-lhe sempre proposto celebrar novo contrato como forma de resolução do problema.

5 – Citada, a requerida B veio aos autos apresentar resposta onde esclarece a separação de atividades do operador de rede de distribuição e das comercializadores e esclarece a sua atividade no âmbito do SEN – Serviço Elétrico Nacional, na área territorial da residência do requerente. Quanto à reclamação apresentada entende que a mesma tem por objeto o fornecimento de energia a uma instalação elétrica distinta da alegada instalação do requerente. Depreende que o requerente pretendia fazer um contrato de fornecimento para o CPE PT000, correspondente ao 1.º Direito Frente do n.º 20 da Rua XS, D, porém celebrou um contrato para o CPE PT000, que corresponde ao 1.º Direito da mencionada morada. Quanto ao local de consumo que corresponde efetivamente à habitação do demandante refere que para a mesma esteve ativo um contrato de fornecimento de energia entre 26/09/2012 e 10/05/2019 em nome de outra pessoa, tendo sido desligado o fornecimento de energia para esse local a 10 de maio de 2019, deixando a instalação de ser abastecida de energia elétrica até ao dia 31 de Dezembro de 2019, data na qual, através do portal de switching, o comercializador C pediu a ligação desta instalação, tendo sido gerada uma ordem de serviço realizada 6 de Janeiro de 2020 e desde esta data que o requerente tem um contrato de fornecimento ativo com a requerida C. Quanto ao local de consumo com o CPE PT000, esclarece que desde 2019 existiu uma alternância de contratos entre o requerente e um terceiro. A 29 de maio de 2019, através do portal de gestão switching a C submeteu um contrato de fornecimento de energia com o requerente, este contrato cessou a 18 de junho de 2019. No dia 1 de agosto de 2019 a C volta a submeter novo contrato, através do portal switching, em nome do

requerente, contrato este que vigorou até 6 de novembro de 2019. A requerida somente foi contactada pelo requerente no dia 3 de junho de 2019, com a reclamação de que não tinha energia elétrica no seu local de consumo, tendo uma equipa técnica que se dirigiu ao local verificado que o contador instalado se encontrava avariado e foi substituído. Desde então e até ao dia 30 de dezembro de 2019 nunca existiu qualquer reclamação do requerente junto da requerida. Nessa data a requerida foi contactada por um vizinho do requerente, que reclamou a existência de uma ligação ilícita do seu local de consumo para outro vizinho. Foi enviada uma equipa técnica que verificou os equipamentos e não detetou qualquer irregularidade, nesse mesmo dia o requerente alega ter ficado sem fornecimento de energia. Entende que não existiu qualquer corte de fornecimento de energia para a habitação do requerente, que entende estar desligada desde 10 de maio de 2019, não tendo qualquer registo de chamada a pedir o CPE do local de consumo pelo requerente a 30 de maio de 2019, recusando qualquer responsabilidade pelo sucedido.

6 – Notificado da resposta da requerida B, o requerente veio aos autos comunicar que o contrato só foi celebrado mediante a comunicação de um CPE, código que lhe foi fornecido pela linha de atendimento da B, através do n.º 808100100, forma única ou pelo menos a conhecida do requerente para obter tal informação, chamada que efetuou do seu número de telefone móvel. Confirma a ligação do contrato inicial e da deslocação de um piquete à instalação no dia 3 de junho de 2019, não lhe tendo sido transmitida qualquer irregularidade relacionada com os dados de consumo, CPE ou contador, sendo efetiva a ligação elétrica que se manteve até ao dia 30 de dezembro de 2019. Entende que os técnicos que se deslocaram para fazer a ligação do fornecimento e para a avaria de 3 de junho não identificaram qualquer irregularidade entre os dados do contrato e a efetiva instalação/ligação elétrica. Reitera ainda que nunca cessou os contratos com a requerida C e se tal sucedeu foi sem conhecimento do demandante que pagou as faturas do consumo que lhe foram enviadas.

7 - Notificada da data de audiência a requerida C veio aos autos, por correio eletrónico de 29 de Setembro apresentar contestação onde reitera os factos já anteriormente comunicados ao processo, esclarecendo que as denúncias de contrato ocorridas terão sido resultado de atos do vizinho do requerente, a cuja habitação corresponde o CPE por este comunicado à requerida C, entendendo que o problema reportado terá origem em duas questões, relacionadas entre si, ambas alheias à C, primeiro o facto de o CPE comunicado estar irregularmente ligado ao apartamento do requerente e segundo o requerente ter comunicado este CPE na celebração dos dois contratos, facto que levou a que o verdadeiro titular do CPE em causa, tenha cessado os contratos com a C e passado os contratos para seu nome. Entende que a existir responsabilidade pelo ocorrido tal responsabilidade jamais poderá ser imputada à C que sempre prestou os serviços de acordo com o indicado pelo requerente, pelo que a existirem problemas terão origem numa ligação irregular da habitação do requerente ao CPE errado, sendo tal da responsabilidade da distribuidora ou do requerente. Não deverá assim haver lugar à condenação no pagamento de qualquer indemnização.

8 – Notificada da data da audiência, a requerida B veio aos autos, por correio eletrónico de 2 de Outubro, apresentar contestação na qual reitera o anteriormente comunicado em sede de separação da atividades de ORD e comercializadora, esclarece a sua atividade e repete o seu entendimento quanto à reclamação do requerente.

9 – Em sede de audiência o requerente esclareceu e juntou aos autos cópia da consulta na internet acerca da forma de obtenção do CPE de uma habitação que foi a que usou para obter o CPE do seu apartamento em maio de 2019. Esclareceu ainda que da conversa que teve com o seu vizinho a 30 de dezembro de 2019, após o corte de energia, ficou a saber que este, por ter um seguro de saúde associado ao contrato de fornecimento com a B, verificou numa consulta médica, que o mesmo não estava ativo tendo sido informado na B de que o mesmo não estava ativo. Também lhe

comunicou que a faturação era algo irregular e que fez nesse momento novo contrato com a B. Só através da consulta da fatura do serviço do vizinho é que o requerente verificou o problema com o CPE, não se recordando em concreto como decorreu o telefonema inicial para a obtenção do CPE. As anulações e a reativações do seu contrato com a C resultaram dos contratos do vizinho.

10 – Foi ouvida a testemunha apresentada pelo requerente.

#

II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

O tribunal é competente em razão da matéria (uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no serviço de fornecimento de energia elétrica para uso particular do requerente), do território (o serviço é prestado para a residência do requerente sita ao XS, concelho da D, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem, cabendo na competência deste Tribunal nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

Nos termos do artigo 15.º da Lei n.º 23/96 os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando por opção expressa dos consumidores sejam sujeitos a tribunal arbitral, o que torna a presente arbitragem necessária e independente da existência de compromisso arbitral ou adesão a este meio RAL.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades de instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente é devida a indemnização pelo danos que entende resultantes do corte de fornecimento de energia.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento do contrato e 2) do direito do requerente a ser indemnizado pelos danos que reclama.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

1 – Em maio de 2019 o requerente efetuou uma pesquisa no motor de busca do google procurando informação de como obter o CPE do apartamento que tinha adquirido recentemente, tendo da pesquisa resultado a necessidade de contactar a requerida B através do número de telefone 000 de cujo contacto o requerente obteve o CPE PT000, como resultou da reclamação, das declarações do requerente em audiência e da documentação junta na mesma.

2 – No dia 30 de Maio de 2019 o requerente, acedendo ao site da requerida ENDESA, celebrou um contrato de fornecimento de energia elétrica e gás natural para o seu apartamento sito ao 1.º direito frente do n.º 20 da Rua XS, D, tendo preenchido um formulário online no qual indicou o CPE PT000, como resulta da reclamação, das declarações do requerente em audiência e da contestação da requerida C e dos documentos juntos por esta.

3 – No dia 18 de julho de 2019 o contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado entre o requerente e a C cessou por mudança de comercializador, como resulta da contestação da requerida C.

4 – Na referida data o contrato relativo ao CPE PT000 passou a estar em nome do vizinho do requerente, como resulta da contestação da requerida C.

5 – O requerente voltou a celebrar um contrato de fornecimento de energia elétrica com a requerida C, após ter sido informado por contacto telefónico dos serviços desta acerca da cessação, tendo este contrato vigorado de 8 de Agosto de 2019 até 6 de Novembro de 2019, data em que cessou e o contrato associado ao CPE PT000200 voltou a estar outra vez em nome do vizinho, como resulta da contestação da requerida C.

6 - No dia do corte de fornecimento, 30 de dezembro de 2019, não existia um contrato de fornecimento de energia elétrica entre o requerente e a requerida ENDESA, que somente foi acionado de novo a 6 de Janeiro de 2020, como resulta da reclamação e da contestação da requerida C.

7 – À morada do requerente sita ao 1.º direito frente do n.º 20 da rua XS, D corresponde ao CPE PT000, como resulta da reclamação e das contestações das requeridas.

8 – O CPE PT000 corresponde ao 1.º direito do n.º 20 da Rua XS, D, como resulta da reclamação e das contestações das requeridas.

9 – Para o CPE PT000 esteve ativo um contrato de fornecimento de energia elétrica entre 26/09/2012 e 10/05/2019 em nome de terceira pessoa, data a partir da qual e até 31 de Dezembro de 2019 não teve qualquer contrato ativo, conforme resulta da contestação da requerida B e da documentação junta com esta.

10 – No ano de 2019 o CPE PT000 apresentou uma alternância de contratos ativos em nome do requerente e de um seu vizinho, em concreto a 29 de maio de 2019 regista um contrato entre o requerente e a C que cessou a 18 de Junho de 2019, tendo sido registado a 8 de Agosto de 2019 novo contrato entre o requerente e a C que vigorou até 6 de Novembro de 2019, como resulta da contestação da requerida EDP Distribuição e da documentação junta com esta.

11 - No dia 3 de junho de 2019 a requerida B fez deslocar ao local uma equipa técnica em função do contador da instalação do requerente não rearmar, o que

impedia o fornecimento de energia elétrica, tendo sido trocado o contador, como resulta da contestação da requerida B e da documentação junta com esta.

12 – No dia 30 de dezembro de 2019 foi efetuada a interrupção do fornecimento de energia elétrica à instalação do requerente que só foi reposta no dia 6 de janeiro de 2020, como resulta da reclamação do requerente, da contestação da requerida C e do depoimento da testemunha apresentada.

13 – O requerente estabeleceu vários contactos com os serviços de atendimento das requeridas no dia 30 de dezembro de 2019 visando restabelecer o fornecimento da energia elétrica, como resulta da sua reclamação e do depoimento da testemunha apresentada.

14 – Nesse dia o requerente falou com o vizinho do 1.º esquerdo que comunicou que teria lá estado alguém da B a fazer assistência, como resulta da reclamação do requerente e do depoimento da testemunha apresentada.

15 – Em função do corte de fornecimento de energia, o requerente e a sua esposa tentaram salvar alguns dos bens alimentares refrigerados que tinham em casa levando-os para casa de familiar onde viriam a pernoitar nos dias em que estiveram sem energia elétrica em casa, como resultou das declarações do requerente em audiência e do depoimento da testemunha apresentada.

16 – Dos bens alimentares que se estragaram em função do corte de energia e que não conseguiram aproveitar, resultou um prejuízo de cerca de € 100,00 em produtos que se encontravam no frigorífico e foram para o lixo, e de cerca de € 100,00 de bens que estavam no congelador, tendo deixado de usufruir dos serviços de comunicações eletrónicas contratados com a M no montante de cerca de € 19,00, como resulta da reclamação, das declarações do requerente em audiência e do depoimento da testemunha apresentada.

17 – Nos dias em que estiveram sem serviço de energia elétrica o requerente e a sua companheira tiveram de efetuar cerca de mais 20 quilómetros cada um para se

deslocarem da residência do familiar onde ficaram a residir para os seus trabalhos, e tiveram de efetuar refeições fora de casa ao almoço, quando o requerente almoçava normalmente me casa e a sua companheira levava almoço para o trabalho, como resultou das declarações do requerente em audiência e do depoimento da testemunha apresentada.

19 – O requerente e a sua companheira compraram a casa no ano de 2019 e tencionavam celebrar a passagem de ano na sua nova casa com familiares e amigos, o que lhes foi negado pela falta de energia elétrica ocorrido por corte do serviço, extemporâneo e imprevisível, que causou manifesta perturbação no requerente e na sua companheira, bem como até no tecido familiar, surpresos como o ocorrido agravado pelo facto de se verificar em época festiva (passagem de ano), rasgando com os preparativos para o efeito e inclusivamente subtraindo dos mesmos o espírito para as comemorações, como resultou da reclamação do requerente, das suas declarações em audiência e do depoimento da testemunha apresentada.

20 - O requerente reclamou junto da requerida B danos que entende ter sofrido com o corte do fornecimento de energia elétrica, como resultada da sua reclamação e da contestação da requerida B.

21 – O requerente não foi notificado ou avisado por qualquer meio de contacto de que iria ocorrer o corte de fornecimento de energia elétrica no 30 de Dezembro de 2019, como resulta da sua reclamação e das suas declarações em audiência, não tendo as requeridas demonstrado tal notificação.

#

B – Motivação:

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede

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

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

TI:253 619 607 email: geral@cniacc.pt

de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo em vicissitudes que somente em audiência se conseguem sanar e sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes e o que resulta nos autos por confissão ou admissão das mesmas. Foram tidos em consideração quanto à formação dos contratos e suas condições os documentos juntos pelo requerente, a restante documentação junta aos autos nas contestações das requeridas e o teor das comunicações das partes.

Da reclamação do requerente resultam factos que não foram contraditados pelas requeridas, nomeadamente os relativos ao seu agregado familiar e às condições de vida enquanto durou o corte de fornecimento, sendo que estes factos se retiram dos elementos constantes dos autos, nomeadamente quanto ao seu agregado ser constituído pela sua companheira e do depoimento desta resultar as alterações de condições vida que tiveram de enfrentar assim com os transtornos sofridos e os seus fundamentos, ou seja consubstanciam os factos invocados pelo requerente.

Da posição da requerida B não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pelo requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto à ocorrência dos mesmos e quanto à responsabilidade pelos danos peticionados em função do corte de fornecimento de energia e da sua atuação enquanto operador de rede e à prova deles existente nos autos, não tendo apresentado quaisquer factos que excecionem o seu eventual incumprimento. A documentação junta por esta requerida em muito auxiliou o tribunal a compreender e ter a perceção dos factos ocorridos no local de consumo quanto à sucessão de contratos e da confusão existente entre os CPE das instalações do requerente e do seu vizinho do 1.º direito, numa exposição clara e objetiva dos factos que alega e que funda em prova documental.

Da posição da requerida C, trazida aos autos em diversas comunicações e na contestação apresentada, resulta uma explicação clara dos contratos celebrados com o

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

requerente, das vicissitudes relativas à cessação e alternância de contratos, dos problemas originados com a comunicação inicial de um CPE que efetivamente não correspondia à instalação da casa do requerente e da sua correção no contrato celebrado a 31 de Dezembro de 2019 que entrou em vigor a 6 de Janeiro de 2020. Resulta ainda uma posição clara de não assunção de qualquer responsabilidade pelos danos reclamados, nunca tendo promovido o corte de fornecimento de energia ao requerente nem tendo dele tomado conhecimento, invocando o cumprimento das suas obrigações contratuais.

Pelo requerente foi apresentada uma testemunhas, a sua companheira, que prestou um depoimento credível, explicando as suas condições de vida e rotinas familiares e profissionais, o que tiveram de fazer em função do corte do serviço e a forma como isso afetou o requerente e os transtornos sentidos em função dos planos de vida para o fim de ano. Eximiu-se de responder a coisas que não assistiu na íntegra, como a conversa mantida entre o requerente e o vizinho no dia 30 de dezembro, tendo descrito de forma pormenorizada os danos materiais sofridos em produtos alimentares, muitos dos quais impossíveis de calcular em função de se tratarem de refeições prontas e congeladas que serviam para a alimentação em contexto profissional.

Resulta da prova produzida que houve uma confusão entre o CPE comunicado ao requerente e o que efetivamente corresponde ao da sua instalação de receção de energia elétrica, se esta confusão resultou de lapso dos serviços da requerida EDP Distribuição se dos dados fornecidos pelo requerente nesse contacto não resultou

prova cabal, declarando, no entanto, o requerente que, não se lembrando em concreto do teor do telefonema, tem por hábito identificar a sua residência nestes contratos com o andar e os restantes elementos correspondentes à morada, assim como a letra correspondente à sua fração, a H.

Certo é que o requerente reside num edifício constituído sob o regime da propriedade horizontal e atendendo ao contrato de fornecimento para a sua residência, existente antes da sua aquisição, este edifício existe desde pelo menos 2012. Do que resulta das disposições legais aplicáveis à construção de imóveis e da experiência do cidadão médio, cada fração terá a sua caixa de fornecimento de energia elétrica onde será colocado o contador correspondente a cada instalação. Como resulta da reclamação do requerente, apesar de os contratos que celebrou com a C utilizando um CPE de um vizinho, tal não fez com este vizinho deixa-se de ter energia elétrica, tendo este vizinho somente detetado o problema do serviço quando pretendeu utilizar um seguro associado ao contrato de fornecimento de energia, não tendo sofrido um corte de serviço, ou seja apesar de existir um só CPE onde somente pode estar um contrato ativo de cada vez, como aparenta resultar do funcionamento do portal de gestão de switching, do provado nos autos resulta que existiram, a partir de Maio de 2019 dois contadores a funcionar em duas caixas distintas de fornecimento, uma destinado ao 1.º direito do vizinho do requerente e outro destinado ao 1.º direito frente, residência do requerente. E só assim se compreende que estando o contrato do requerente com a ENDESA inativo desde 6 de Novembro, data em que o vizinho terá celebrado novo contrato para o CPE em causa, o mesmo tenha tido energia elétrica até ao dia 30 de Dezembro sem qualquer contrato ativo. Estranho é que para o CPE de casa do requerente não exista no portal de switching qualquer contrato ativo quando existia um contador a fornecer o serviço de energia elétrica, nem tenha sido detetado qualquer irregularidade quando em junho de 2019 o requerente contactou a requerida B por causa de uma avaria do contador que fornecia a sua instalação e por esse motivo não tinha eletricidade em casa. Constata-se que no documento número 10 junto com a contestação da requerida, referente a esta intervenção, apesar de identificar o nome do requerente na mesma, no respeitante ao ponto de entrega refere sempre os dados da morada e instalação do vizinho do requerente.

Dos elementos trazidos aos autos é convicção do tribunal que existiu uma confusão entre CPE's e entre caixas de contadores no local de consumo, só assim se

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

explicando o sucedido com a manutenção do fornecimento de energia à fração do requerente e à do seu vizinho do 1.º direito em simultâneo, pois não podiam estar a ser abastecidos pelo mesmo contador, tanto que, no novo contrato celebrado pelo requerente com a ENDESA para o CPE correto, resulta que o mesmo está em funcionamento, não tendo a requerida EDP Distribuição esclarecido a existência de contadores ou não, em que CPE e em que caixa de contador de cada fração, como lhe competia e sendo a única que o poderia ter demonstrado nos autos.

#

C – O Mérito da Causa:

1) - Do cumprimento dos contratos:

Está em causa uma confusão de CPE em serviço de fornecimento de energia elétrica para a casa do requerente sita ao 1.º direito frente do n.º 20 da Rua XS D, através de contratos celebrados com a requerida C.

Está também em causa a responsabilidade das duas requeridas, que prestam ao requerente um serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica, assim se considerando abrangidas pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais - SPE, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que o façam. A Lei não exige nesta prestação de serviços a existência de um contrato, aquilo que exige é que exista uma prestação do serviço seja a que título for.

E em consequência estabelece para estes prestadores de serviços regras que estes têm de cumprir, designadamente quanto aos ónus da prova (artigo 11.º) relativo ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a Lei.

Decorre do artigo 3.º da Lei SPE um princípio geral segundo o qual o prestador do serviço deve proceder de boa fé tendo em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

No artigo 4.º da Lei SPE fixa-se um dever de informação por parte do prestador do serviço, que dever informar de forma clara e conveniente as condições do serviço e prestar os esclarecimentos que se justifiquem de acordo com as circunstâncias.

O disposto no artigo 5.º da Lei SPE, quanto à suspensão do serviço, determina que o mesmo não pode ser suspenso sem que haja um pré-aviso adequado por parte do prestador do serviço, fixando em caso de mora do utente uma antecedência mínima de 20 dias, e quanto ao cumprimento desta obrigação o n.º 2 do artigo 11.º faz incidir sobre o prestador do serviço o ónus da prova da realização das comunicações e do momento em que as mesmas foram efetuadas.

Pegando nesta última disposição verificamos que as requeridas não provaram ter procedido ao envio de qualquer comunicação ao requerente referente ao corte do fornecimento, nos termos da Lei, à suspensão do serviço, pois o corte de fornecimento e a suspensão do serviço são equivalentes em efeitos, embora possam ter fundamentos diferentes.

Sabemos, pelos dados constantes no portal de gestão de switching, que ambas as requeridas têm acesso à morada principal do requerente, ao seu correio eletrónico e ao seu número de contacto telefónico.

Nenhuma das requeridas demonstrou ter notificado, avisado ou alertado o requerente para a verificação do corte de serviço. A jurisprudência dos tribunais arbitrais de consumo vai sendo unânime ao considerar que os prestadores de serviços públicos essenciais, quanto a esta disposição legal, têm de demonstrar o conhecimento efetivo por parte do consumidor quanto ao pré-aviso exigido.

A requerida C invoca não ter qualquer de fornecimento em vigor e de não ter pedido qualquer corte do fornecimento do serviço prestado ao requerente, demonstrando nos autos que normalmente contactava o requerente quando o contrato era denunciado, sabe-se hoje, pelo seu vizinho, e lhe facilitava a contratação de novo contrato de fornecimento. Não se vislumbra assim que a C tenha qualquer

responsabilidade pela falta de uma comunicação prévia do corte de serviço, pois, apesar de o requerente continuar a ser fornecido do serviço de energia não o era fundado num contrato com a requerida C, para a qual, para todos os efeitos, da informação que tinha, o requerente teria mudado de comercializador.

Entende este Tribunal que, quanto à falta de comunicação prévia, atempada, do corte do fornecimento do serviço ao requerente é responsável a requerida B. O desligamento do serviço com base numa denúncia de uso indevido de instalação ou resultante de qualquer outra vicissitude que obrigue a colocar fim ao fornecimento, previsto na lei e não invocado pela requerida B, não pode ser efetuado pelos técnicos ao serviço da requerida B sem que haja a verificação dos factos que levam à existência do fornecimento e não havendo nos autos prova ou alegação de uma ligação ilegal para a casa do requerente, este estaria ser fornecido por um contador registado relativamente a um CPE e esses factos deveriam ter sido verificados antes do corte realizado, ainda apor cima, atendendo à data em que o mesmo foi realizado e sem fundamento documentado.

Quanto ao dever de informação de forma clara e conveniente e à prestação dos esclarecimentos que se justifiquem de acordo com as circunstâncias, entende este tribunal que a requerida B incumpriu esta obrigação legal. Se o tribunal pode conceder na eventual confusão de moradas e andares no contacto telefónico estabelecido pelo requerente para obtenção do CPE, já assim não se compreende nem aceita que possa ocorrer quando da ligação do serviço em maio de 2019, das mudanças de comercializador ocorridos em 2019 para o mesmo CPE e da avaria ocorrida em junho de 2019.

Considerando a data dos factos em discussão nos presentes autos, dezembro de 2019, aplicam-se aos mesmos o Regulamento da Relações Comerciais para o Sector Elétrico, regulamento n.º 635/2017 e o Regulamento da Qualidade de Serviço para o sector elétrico e para o sector do gás natural, regulamento n.º 629/2017, ambos da ERSE.

Nos termos do disposto nos artigos 64.º e 65.º do Decreto-Lei n.º 172/2006 ambas as requeridas estão obrigadas a cumprir as disposições constantes destes Regulamentos.

Do Regulamento das Relações Comerciais resulta, do n.º2 do artigo 1.º que: *“O presente regulamento tem por objeto estabelecer as disposições relativas às relações comerciais entre os vários sujeitos intervenientes no Sistema Elétrico Nacional (SEN), as condições comerciais para ligação às redes públicas, as regras relativas à medição, leitura e disponibilização de dados de consumo, bem como as regras aplicáveis à escolha de comercializador e ao funcionamento dos mercados de energia elétrica.”*

Se falamos de relações comerciais, nelas se encaixam a relação entre as requeridas e a relação entre a requerida C e o requerente.

No entanto o artigo 6.º do regulamento vincula todos os sujeitos intervenientes no SEN – Sistema Elétrico Nacional quanto ao cumprimento das obrigações de serviço público, entre elas, com interesse para a presente causa, a proteção do consumidor designadamente quanto à segurança, regularidade e qualidade do abastecimento.

Ainda nesta matéria e quanto ao SEN – Serviço Elétrico Nacional, o Decreto-Lei n.º 29/2006 tem como objetivo (artigo 4.º n.º 1): *“O exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei tem como objetivo fundamental contribuir para o desenvolvimento e para a coesão económica e social, assegurando, nomeadamente, a oferta de eletricidade em termos adequados às necessidades dos consumidores, quer qualitativa quer quantitativamente.”*

Este objetivo é orientado por princípios de funcionamento entre eles (artigo 4.º n.º 2): *“O exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei deve obedecer a princípios de racionalidade e eficiência dos meios a utilizar, contribuindo para a progressiva melhoria da competitividade e eficiência do SEN, no quadro da realização do mercado interno de energia, tendo em conta a utilização racional dos recursos, a sua preservação, a manutenção do equilíbrio ambiental e a proteção dos consumidores.”*

E quanto à proteção dos consumidores diz (artigo 6.º):

“No exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei, é assegurada a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto à prestação do serviço, ao exercício do direito de informação, à qualidade da prestação do serviço, às tarifas e preços, à repressão de cláusulas abusivas e à resolução de litígios, de acordo com o previsto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, e 44/2011, de 22 de junho.”.

Conjugando estas disposições com as regulamentares acima descritas e ainda com as disposições da Lei SPE, quanto ao corte do serviço corrido a 30 de Dezembro, tem o tribunal de concluir que há responsabilidade da requerida B que, perante a situação denunciada pelo requerente no dia 30 de Dezembro de 2019, sem que existisse uma razão imputável ao requerente que leva-se a efetuar o corte, contactada, não restabeleceu a ligação, obrigando o requerente e o seu agregado familiar a recorrer a outros meios para ter abrigo e alimentação, num final de ano, com os transtornos inerentes.

O requerente ficou colocado numa situação impossível de resolver. Pior do que se estivesse em incumprimento contratual, nomeadamente quanto ao pagamento de faturas do serviço, caso em que, obtendo os dados de pagamento através da linha de apoio da requerida C, liquidando os valores em dívida, veria a energia resposta num prazo relativamente rápido e não teria ficado sem uma solução durante 8 dias, como ficou.

E desta posição em que colocou o requerente é responsável a requerida B, violando as disposições legais que se lhe aplicam, as obrigações de serviço público essencial que sobre a mesma impendem e os objetivos e princípios aplicáveis ao serviço de fornecimento de eletricidade ao consumidor.

2) Do direito do requerente a ser indemnizado pelos danos que reclama:

Dos factos trazidos aos autos verifica-se que existia um serviço de fornecimento de energia elétrica que foi interrompido, apesar de não estar qualquer contrato em vigor, por facto não imputável ao requerente, que era estranho e ignorava a denuncia do contrato que tinha com a requerida C. A 30 de Dezembro de 2019 as intervenções da requerida B deveriam ter sido suficientes para que tivesse detetado o problema da confusão do CPE ou que o mesmo fosse esclarecido em função da averiguação que deveria ter resultado da verificação da existência de um contador a fornecer serviço sem contrato e não com o corte sumário do fornecimento de energia, sem apresentar solução ao requerente ou sequer questionar o mesmo acerca desse fornecimento.

Do que resulta dos autos a requerida B terá responsabilidade pelo incumprimento na prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica ao requerente.

O requerente provou os danos materiais que teve com produtos alimentares que se deterioraram com o corte de energia e que se encontravam nos equipamentos de refrigeração, tendo a testemunha apresentada quantificado o valor dos mesmo em € 200,00.

O requerente pede uma indemnização pelo falta de uso dos serviços de comunicações eletrónicas contratados com a M, tendo ficado oito dia sem acesso

aos serviços de internet, televisão e telefone fixo, assim como uma subscrição de funcionalidades online para uma consola de jogos, tendo dos autos resultado um valor pela perda de uso destes serviços de € 19,00.

O requerente provou que efetivamente teve mais despesas de deslocação da casa do seu familiar onde pernitoiu para o trabalho e com a alimentação fora de casa, no entanto não logrou demonstrar essas despesas por documentos, não sendo possível fixar um montante relativamente às mesmas e a sua ocorrência.

O requerente pedia ainda para ser ressarcido do valor das chamadas telefónicas efetuadas nos dias 30-12-2019, 31-12-2019 e 02-01-2020, expedidas para a Distribuidora e Comercializadora para mediar e solucionar o problema do corte, mas não logrou demonstrar o custo das mesmas.

Por fim pede uma indemnização pelos danos morais que sofreu, alegando que o corte do serviço, extemporâneo e imprevisível, causou manifesta perturbação no requerente e na sua companheira, bem como até no tecido familiar, surpresos como o ocorrido agravado pelo facto de se verificar em época festiva (passagem de ano), rasgando com os preparativos para o efeito e inclusivamente subtraindo dos mesmos o espírito para as comemorações, resultando num pedido de € 1.500,00.

Nesta matéria a legislação de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96, no n.º 1 do artigo 12.º diz que: *“O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”*

O requerente reclama danos materiais e morais, ou noutra formulação, danos patrimoniais e não patrimoniais, mas só poderão ser considerados aqueles que tenham como causa direta e sejam consequência lógica do incumprimento das requeridas.

Atentos os factos vertidos nos autos, não podemos deixar de levar em consideração o decidido pelo Supremo Tribunal de Justiça em Acórdão de 25 de junho de 2009 quando diz: *“O nosso sistema jurídico consagra no artigo 563.º do Código Civil uma vertente ampla da causalidade adequada, ao não exigir a exclusividade do facto condicionante do dano: assim, poderá configurar-se a concorrência de outros factos condicionantes, contemporâneos ou não daquele facto condicionante, assim como se admite também a causalidade indireta, bastando que o facto condicionante desencadeie um outro que, por sua vez, suscite diretamente o dano.”*

O facto que suscitou diretamente os danos reclamados pelo requerente foi o corte do serviço ocorrido a 30 de dezembro de 2019. No entanto a causa deste facto reside noutros, praticados ou omitidos pela requerida B, que desencadearam o corte, sem notificar o requerente em pré-aviso do corte do serviço para que este pudesse ter evitado a sua verificação, atenta a essencialidade que o mesmo revestia.

Tudo analisado, é convicção deste tribunal que a responsabilidade pelos danos causados na esfera do requerente é integralmente da requerida B.

Compreende-se que do incumprimento da requerida B tenha resultado para o requerente angústia, frustração e perturbação com o corte do fornecimento do serviço, que este tenha sentido a preocupação de não saber quando é que a energia iria ser restabelecida, uma vez que não conhecia sequer os motivos do seu corte; nem lhe foi dada qualquer previsão, ou mesmo garantia, do restabelecimento da Energia cujo corte se prologou por oito dias.

Estes incómodos e transtornos são indemnizáveis.

O *quantum* indemnizatório a fixar neste caso não é simples, nem linear devendo o seu montante ser fixado em termos equitativos, mas já não em termos arbitrários.

Atendendo à gravidade dos danos provocados, ao impacto que os mesmo tiveram na pessoa do requerente e vão tendo em situações similares nos consumidores destes serviços, do fim particular e geral que este tipo de indemnização estabelece na sociedade e à prática dos tribunais nesta matéria, fixa-se o valor de indemnização por danos morais no montante de € 400,00.

III – DECISÃO:

Julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada, condenando a requerida B a pagar ao requerente o valor de € 219,00 a título de indemnização por danos patrimoniais e o valor de € 400,00 a título de indemnização por danos não patrimoniais.

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Absolve-se a requerida ENDESA dos pedidos
formulados.

Sem Custas.

Valor: € 2.879,00.

Notifique.

Lisboa, 24 de Novembro de 2020.

O Juiz-árbitro,

(

P

e

d

r

o

A

r

e

i