

Processo de arbitragem

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Secretária do processo: Catarina de Nicolau Campos

Resumo (elaborado pelo árbitro): A ameaça ilícita do corte do fornecimento de energia elétrica é suscetível de causar uma ansiedade significativa e, portanto, tutelada pelo direito, pelo que a criação dessa situação e o seu agravamento são danos ressarcíveis por via indemnizatória.

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)¹.

O 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 introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março), que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. O serviço de fornecimento energia elétrica é um serviço

¹ 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.

público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea b), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 11 de junho de 2017 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

2. No dia 7 de junho de 2017, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, alegando, em resumo, que um erro de leitura da contagem do consumo de eletricidade e a falta de resolução da questão pela demandada em tempo oportuno lhe causaram danos.

O demandante conclui o seu requerimento pedindo a este tribunal arbitral que condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de € 637,31, dos quais € 107,71 relativos a danos patrimoniais e € 530 relativos a danos não patrimoniais (danos psicológicos do próprio e perturbação da vida pessoal e familiar antes, durante e depois das férias de Verão de 2016).

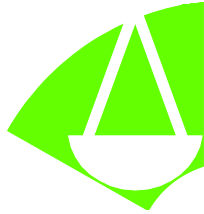
A demandada foi notificada, no 16 de junho de 2017, para contestar no prazo de 10 dias, nos termos do artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento².

A demandada contestou no dia 26 de junho de 2017, impugnando alguns dos factos alegados pelo demandante.

O demandante foi notificado da contestação no próprio dia 26 de junho de 2017, tendo respondido no dia 30 de junho de 2017, resposta que foi notificada à demandada. A demandada juntou um documento no dia 4 de julho de 2017, tendo o demandante respondido no dia 7 de julho de 2017.

Na sequência das alegações das partes, entendeu este tribunal arbitral, nos termos do art. 14.º do Regulamento, que se deveria realizar uma audiência presencial. Foram, então, iniciadas diligências pela secretaria no sentido de verificar a disponibilidade das partes. Após algumas dificuldades de agendamento, que justificam a necessidade de prorrogação do prazo para esta decisão, nos termos do art. 10.º, n.º 6, da Lei n.º

² Disponível aqui: www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamento.pdf.



144/2015³, a audiência foi marcada para o dia 13 de outubro de 2017, às 14h30, no CNIACC, na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa.

As partes foram formalmente informadas da marcação por despacho proferido no dia 25 de setembro de 2017. Nesse despacho, foi indicado que a audiência se iniciaria com uma tentativa de conciliação, na qual as partes teriam a possibilidade de expor as suas posições e os seus interesses. Não sendo possível obter um acordo, seguir-se-ia uma fase oral para produção de prova e para a exposição oral dos argumentos pelas partes.

A audiência realizou-se no dia 13 de outubro de 2017, com a presença de ambas as partes, não tendo sido possível alcançar um acordo.

Foi dada, então, a palavra às partes, que se pronunciaram sobre os aspetos que entenderam relevantes.

As partes foram, então, informadas de que se seguiria a decisão.

Cumpra, assim, decidir.

II – Enquadramento de facto

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações, consideram-se provados os seguintes factos, indicando-se apenas os que têm relevância no âmbito do presente processo:

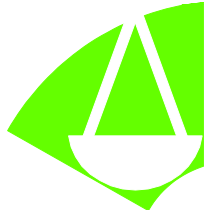
– No dia 21 de fevereiro de 2016, o operador de rede de distribuição substituiu o contador de eletricidade do demandante, tendo levantado o contador antigo;

– Aquando desse levantamento, foi incorretamente registada a leitura relativa a ativa de vazio (1513 kWh);

– No dia 28 de março de 2016, o demandante reportou a anomalia à demandada;

– No dia 14 de junho de 2016, foi retificada no registo a leitura relativa a ativa de vazio (513 kWh);

³ Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.



– No dia 7 de julho de 2016, foi emitida uma fatura pela demandada, no valor de € 272,91, que reflete o registo incorretamente efetuado na sequência do levantamento do contador;

– Através de carta datada de 10 de agosto de 2016, a demandada emitiu um “aviso de eventual suspensão de fornecimento de 10 de agosto de 2016”, com data limite de pagamento de 30 de agosto de 2016;

– No dia 11 de agosto de 2016, o demandante recebeu uma mensagem SMS com o seguinte conteúdo: “Na ausência do pagamento dos valores em dívidas irá receber o aviso de corte (...)”;

– O demandante deslocou-se para o Algarve, em férias, com a sua família, em agosto de 2016;

– Em 17 de agosto de 2016, a demandada emitiu uma fatura em que corrige a fatura de 7 de julho de 2016, emitindo uma nota de crédito no valor de € 202,21;

– O demandante efetuou dezenas de telefonemas e enviou dezenas de mensagens de correio eletrónico à demandada (e, em menor número, à ERSE), no período entre 25 de março de 2016 e 8 de maio de 2017;

– O demandante deslocou-se a estabelecimentos da demandada nos dias 8 de julho de 2016 e 3 de agosto de 2016, tendo apresentado reclamações relativas à situação em causa no presente processo.

As restantes deslocações que o demandante alega ter feito ao estabelecimento da demandada, em período anterior a 8 de julho de 2016, não são dadas como provadas. Apesar de o demandante ter indicado o dia e o assunto da visita, não fez prova da sua realização efetiva. As deslocações posteriores a agosto de 2016 não relevam para o objeto do presente processo.

III – Enquadramento de direito

O demandante vem pedir a este tribunal que condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de € 637,31.

Os pressupostos da responsabilidade civil são o facto ilícito, a culpa, o dano e o nexo de causalidade.

No que respeita ao facto ilícito, estando em causa a responsabilidade contratual da demandada, aquele consubstancia-se no incumprimento do contrato. O incumprimento não incidiu, neste caso, sobre a obrigação principal resultante do contrato, que consiste no fornecimento de energia elétrica. O problema surgiu em torno da leitura do contador e do seu registo e da falta de tratamento adequado da reclamação feita pelo demandante. Embora a leitura e o registo da leitura não sejam feitos pelo comercializador de energia, mas pelo operador de rede, é com o comercializador que o consumidor tem uma relação contratual, pelo que este deve responder, em primeira linha, independentemente da responsabilidade do operador de rede, pelos danos resultantes da emissão de uma fatura incorreta. O art. 3.º da Lei n.º 23/96⁴ determina que “o prestador do serviço deve *proceder de boa-fé* e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger” (itálico nosso). Ora, neste caso, a conduta da demandada atentou manifestamente contra a boa-fé. Num primeiro momento, tendo o demandante feito a primeira reclamação em março de 2016, não diligenciou no sentido de averiguar o que se passava, tendo aguardado passivamente pela alteração da informação, pelo operador de rede. Num segundo momento, em junho de 2016, após a retificação do registo no sistema pelo operador de rede, não só não informou de imediato o demandante, descansando-o quanto à questão em causa, como ainda emitiu uma fatura (em julho de 2016) que incorporava a leitura errada, apesar de esta ter sido entretanto corrigida no sistema, e enviou missivas ao demandante (em agosto de 2016), ameaçando-o com um corte de energia por não pagamento dessa mesma fatura. Não há, assim, dúvida de que o comportamento da demandada constitui um facto ilícito.

No que respeita à culpa, esta é presumida, nos termos do art. 799.º, n.º 1, do Código Civil. A demandada, não só não conseguiu provar que não agiu com culpa, como, apesar de tal não ser necessário, parece poder concluir-se que o facto é culposo.

Com efeito, a culpa é apreciada, nos termos do art. 487.º-2 do Código Civil, “pela diligência de um bom pai de família, em face das circunstâncias de cada caso”. Ora, num primeiro momento (entre março e junho de 2016), a demandada nada fez para resolver o problema, apesar de o conhecer, na sequência dos vários contactos feitos pelo demandante. Embora o registo incorreto tenha sido feito pelo operador de rede, o que poderia tornar menos censurável a conduta da demandada, esta foi informada pelo demandante em março de 2016 e nada fez no sentido de a situação ser regularizada. Num segundo momento, após a correção do registo, a conduta da demandada é ainda mais censurável, na medida em que, apesar dos inúmeros contactos estabelecidos pelo demandante e da constante preocupação por este manifestada, foi emitida uma fatura com um valor errado e foi feita uma ameaça de corte de energia elétrica. Considera-se, assim, que a conduta da demandada foi culposa.

No que respeita aos danos e ao nexó de causalidade, há que distinguir os danos patrimoniais e os danos não patrimoniais.

Em relação aos danos patrimoniais, o demandante vem pedir o ressarcimento pelas deslocações e pelo tempo despendido nas visitas ao estabelecimento da demandada e ao banco e a uma papelaria, para tratar de assuntos relacionados com o litígio com a demandada. Foram dadas como provadas duas deslocações a estabelecimentos da demandada, nos dias 8 de julho de 2016 e 3 de agosto de 2016, em que o demandante apresentou reclamações relativas à situação em causa no presente processo. O demandante avalia o tempo em € 0,050 por minuto, o que nos parece até consideravelmente reduzido. Tendo gasto 49 minutos por deslocação, entre a viagem e a espera para o atendimento e tratamento da questão, avaliamos o tempo em € 4,90. Em relação aos quilómetros percorridos, parece-nos adequado, como exposto pelo demandante, utilizar como critério para o cálculo da indemnização o montante oficial das ajudas de custo, que se fixa em € 0,36 por quilómetro (no que respeita ao transporte em automóvel próprio). Tendo percorrido 6,8 quilómetros por deslocação, as deslocações são avaliadas, para efeito de indemnização, em € 4,89. No total, são

⁴ Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.ºs 5/2004, de 10 de fevereiro, 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, 44/2011, de 22 de junho, e 10/2013, de 28 de

indemnizáveis danos patrimoniais no valor de € 9,79, que resultam diretamente do facto ilícito.

Quanto aos demais danos patrimoniais, cabia ao demandante fazer prova dos mesmos, já que consubstanciam um facto constitutivo do direito de indemnização (art. 342.º, n.º 1, do Código Civil). Ora, conforme já se referiu, o demandante não logrou fazer prova das restantes deslocações.

Em relação aos danos não patrimoniais, o art. 496.º, n.º 1, do Código Civil estabelece que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Segundo a jurisprudência do CNIACC, o simples desgaste causado por um litígio de consumo não é suscetível de causar danos não patrimoniais indemnizáveis⁵⁶.

Na Sentença do CNIACC, de 29 de março de 2016⁷, concluiu-se que a ameaça do corte no fornecimento de energia elétrica não constitui um simples incómodo ou contrariedade. Com efeito, a energia elétrica é um dos mais essenciais serviços entre os serviços públicos essenciais, sendo dificilmente imaginável a vida sem o seu fornecimento. Nesse processo, julgou-se adequada a fixação do montante indemnizatório em € 1000, com vista a ressarcir o demandante do dano sofrido. Os factos desse processo eram, no entanto, diferentes, uma vez que a ameaça de corte era constante (e séria, tendo-se mesmo concretizado em pleno processo de arbitragem).

No processo em análise, a ameaça de corte, apesar de não ser constante, é ainda assim suscetível de causar uma ansiedade significativa e, portanto, tutelada pelo direito, pelo que a criação dessa situação pela demandada, quase dois meses depois de o erro ter sido identificado e corrigido pelo operador de rede, e o seu agravamento, em especial

janeiro.

⁵ Sentença do CNIACC, de 14 de janeiro de 2016: <http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/SentencaPub10615.pdf>.

⁶ Neste sentido, PIRES DE LIMA e ANTUNES VARELA, *Código Civil Anotado*, Vol. I, 4.ª edição, 1987, p. 499, referem que “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão *objectivo* (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos *subjectivos*”, citando como “possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas [...], a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc.”, mas não “os simples *incómodos* ou *contrariedades*”.

⁷ http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Pub_913914.pdf.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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

num período típico de férias (agosto), no qual o demandante ia efetivamente de férias, são danos ressarcíveis por via indemnizatória.

Nos termos do artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil, “o montante da indemnização é fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º”, ou seja, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica e as demais circunstâncias do caso.

Neste caso, tendo em conta as considerações anteriores, julga-se adequada a fixação do montante indemnizatório em € 250, com vista a ressarcir o demandante do dano não patrimonial sofrido.

Considerando os danos patrimoniais e não patrimoniais apurados, a demandada deve indemnizar o demandante no valor de € 259,79.

III – Decisão

Em consequência, julga-se a ação parcialmente procedente, condenando a demandada no pagamento ao demandante de uma indemnização no valor de € 259,79.

Lisboa, 19 de outubro de 2017

O Árbitro,

Jorge Morais Carvalho