



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

PROCESSO N.º X

RECLAMANTE: A

RECLAMADA: B

DECISÃO ARBITRAL

A solicitou a intervenção do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (“CNIACC”) no âmbito do litígio que mantém com a B a respeito do *corte do fornecimento de água*.

O utente reconhece que a fatura do mês de Fevereiro de 2010 não foi paga dentro de prazo; no entanto, entende que a B não podia ter procedido ao corte no fornecimento da água, dado que não recebeu qualquer pré-aviso de corte.

Assim, o utente pede que a B seja condenada a restituir os montantes pagos a título de taxa de restabelecimento de água (88,21€). Por outro lado, pede uma indemnização pelo tempo gasto nas reclamações e nas despesas administrativas com escritos e correio, nas deslocações à B e pela violação da propriedade privada no ato de corte do fornecimento do serviço que, no decorrer do processo, declarou ficarem ao critério do árbitro.

Interpelada pelo CNIACC nos termos do artigo 15.º, n.º 1 da Lei n.º 23/96 (na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 6/2011), a B refere que enviou ao reclamante pré-aviso de corte por meio de carta simples, que não foi devolvida pelos CTI.

No que respeita à alegada violação da propriedade privada, a B sustenta que os utentes são alertados, no momento da instalação do contador, para o facto de um funcionário [...] poder aceder ao mesmo, ainda que dentro de propriedade privada, para controlo de qualidade do serviço, leitura ou corte. Quanto aos demais montantes peticionados, a B considera que não são devidos, para além do que não foram entregues quaisquer documentos comprovativos.

Expostos em traços gerais os contornos do litígio, estamos em condições de decidir.

No que respeita ao corte no fornecimento da água, o artigo 5.º, n.º 1 da Lei n.º 23/96 determina que a “prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior”. Em caso de mora no cumprimento da obrigação de pagamento, a suspensão do serviço só pode ocorrer “após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 10 dias relativamente à data em que ela [suspensão] venha a ter lugar” (artigo 5.º, n.º 2 do mesmo diploma legal). Por fim, resulta do artigo 11.º desta lei que “cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações”.

Por outro lado, e de acordo com parecer da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (doravante “ERSAR”) que consta dos autos, “uma vez que está em causa a possibilidade de suspensão de um serviço que visa a satisfação de necessidades básicas dos cidadãos (e não apenas o vencimento de juros), por razões de certeza e de prova no cumprimento dessa obrigação”, recomenda aquela entidade que “o aviso prévio seja feito sob forma registada ou outro meio equivalente, podendo os respectivos custos de envio ser facturados ao utente em mora”.

Desta forma, cabia à B *alegar e provar* que a suspensão do serviço foi antecedida do envio de pré-aviso de corte. Ora, a reclamada alega ter enviado carta simples ao utente com o referido pré-aviso de corte, mas não apresentou qualquer documento que o comprove. Nestes termos, e mais uma vez recorrendo ao parecer da ERSAR, “caso a entidade gestora não consiga demonstrar o envio do aviso prévio ao reclamante, não poderá cobrar a respectiva tarifa de ligação, devendo proceder à sua restituição quando a mesma haja sido cobrada”.

Nestes termos, condena-se a B a restituir ao reclamante o montante de 88,21€ cobrado indevidamente a título de taxa de restabelecimento do serviço.

Passando a apreciar os pedidos de indemnização pelo tempo gasto nas reclamações e nas despesas administrativas com escritos e correio, nas deslocações à B e pela violação da propriedade privada no ato de corte do fornecimento do serviço, é aplicável o regime geral em matéria de ónus de alegação e de prova. Assim, “àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” (artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil).

Um dos pressupostos da obrigação de indemnizar com base na responsabilidade civil é a existência de danos decorrentes do facto ilícito e culposo praticado pelo lesante. Ou seja, a existência de um dano é um *facto constitutivo* do direito à indemnização, pelo que cabe ao autor provar a verificação dos mesmos.

No presente caso, o reclamante não apresentou meios de prova que permitissem concluir pela existência dos danos invocados, apesar de ter sido convidado por este tribunal a fazê-lo, pelo que se julga a ação improcedente neste particular.

Em suma, julga-se a **ação parcialmente procedente, condenando-se a B na restituição dos 88,21€** cobrados indevidamente a título de taxa de restabelecimento do serviço. Os **restantes pedidos são julgados improcedentes** por falta de prova dos danos invocados.

Lisboa, 13 de Novembro de 2012

Jorge Bacelar Gouveia
(Professor Catedrático da
Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa)