

Processo de arbitragem

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

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.

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

O árbitro signatário foi designado por despacho de 15 de dezembro de 2015 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

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.

A demandante não foi representada por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento). Esta norma do Regulamento encontra-se, aliás, tacitamente revogada, por ser contrária ao artigo 10.º, n.º 2, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que determina que “as entidades de RAL devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento”. Em qualquer caso, à data do início do processo, o diploma indicado não estava ainda em vigor.

2. Em 14 de dezembro de 2015, a demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, indicando, em resumo, que se verificou uma disparidade entre o consumo real de gás natural e a leitura efetuada pela demandada.

A demandante conclui pedindo a devolução do montante cobrado em excesso e a retificação da faturação tendo em conta o contador atual.

A demandada foi notificada para contestar por carta de 5 de janeiro de 2016. Nos termos do art. 21.º do Regulamento do CNIACC, a demandada tem 10 dias para contestar. Ora, a demandada não apresentou contestação, pelo que devem considerar-se provados os factos alegados pela demandante (art. 23.º do Regulamento do CNIACC).

No dia 8 de fevereiro de 2016, foi proferido despacho, convidando as partes, nos termos do art. 22.º do Regulamento do CNIACC, não havendo necessidade de delimitar a matéria de prova ou produzir prova, a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais.

Ambas as partes responderam no dia 15 de fevereiro de 2016. A demandante manteve, no essencial, a sua posição, tendo declarado que a conciliação não era viável. A demandada reconheceu a existência de incorreção nas leituras anteriormente indicadas. Posteriormente, as partes juntaram mais elementos ao processo: a demandada nos dias 22 de fevereiro de 2016 e 29 de fevereiro de 2016; a demandante no dia 3 de março de 2016.

Estamos, assim, em condições de decidir.

II – Factos provados

A demandada, devidamente notificada, não contestou tempestivamente, conforme exposto, pelo que, nos termos do artigo 23.º do Regulamento, foram dados como provados os seguintes factos alegados pela demandante:

– Em agosto de 2014, a demandante recebeu a fatura FT ... (relativa ao período entre 30 de junho e 30 de julho de 2014), no valor de € 118,88.

– Ao analisar a fatura, a demandante verificou que esta se baseava numa leitura real de 437 m³ efetuada pela demandada a 7 de julho de 2014.

– À data de receção da fatura, o contador apresentava uma leitura de 339 m³.

– O gás é utilizado apenas para o banho de duas pessoas, que na maioria das vezes é tomado no ginásio.

– A leitura anterior efetuada pelo técnico, a 8 de maio de 2014, era de 309 m³.

– A demandante reclamou junto da demandada e explicou que o erro se devia ao algarismo das centenas (3) estar a subir, pelo que já surgia o dígito 4.

– A demandada informou que já não podia bloquear a fatura, mas que no mês seguinte iria proceder à leitura e retificação.

– Em setembro de 2014, a demandante recebeu uma fatura no valor de € 71,24 sem que a demandada tenha efetuado uma leitura ao contador.

– A fatura estimava um consumo de 481 m³ e o consumo real era de 349 m³.

– A demandante efetuou nova reclamação e pediu para ser avisada da data da leitura para que pudesse estar presente.

– A demandante tentou comunicar a leitura por telefone, mas tal não foi possível porque a leitura era inferior ao valor registado em julho.

– Em outubro de 2014, a demandante recebeu nova fatura sem leitura do contador e com uma estimativa de consumo elevada.

– A demandante recebeu uma fatura com uma leitura de 461 m³, efetuada na sequência de leitura do contador pela demandada no dia 7 de novembro de 2014.

- No dia 8 de janeiro de 2015, o contador apresentava um consumo de 392 m³.
- No dia 20 de janeiro de 2015, o contador apresentava um consumo de 399 m³.
- No dia 22 de janeiro de 2015, o contador apresentava um consumo de 400 m³.
- O contador n.º 112010500293 foi substituído no dia 2 de fevereiro de 2015 sem que a demandante tenha sido informada antecipadamente.
- A demandante recebeu um relatório técnico com a seguinte informação: “Contador substituído por motivos técnicos. Válvula fechada por motivos de segurança. O cliente pode abrir a válvula de segurança”.
- O relatório técnico indica que o contador apresentaria uma leitura de 501 m³ no momento da substituição.
- O novo contador tem o n.º (...).
- Por carta de 26 de outubro de 2015, a demandada não deu razão às reclamações apresentadas pela demandante.
- A demandada não procedeu à leitura do contador durante o ano de 2015.
- A faturação apresentada pela demandada continua a reportar-se ao contador antigo e assenta em estimativas de consumo mensais de 30 m³.
- A última leitura estimada pela demandada (27 de outubro de 2015 a 30 de novembro de 2015) é de 582 m³ e respeita ao contador antigo.
- Entre 2 de fevereiro de 2015 e 14 de dezembro de 2015, a demandante consumiu 76 m³.

III – Enquadramento jurídico

A demandada reconheceu, no âmbito do processo de arbitragem, em missiva dirigida a este tribunal arbitral no dia 15 de fevereiro de 2016, que se “verificou a incorreção das leituras indicadas”.

Desse reconhecimento resulta uma diferença de 100 m², que deve ser corrigida, correção essa que, aliás, na mesma missiva, a demandada alega ter corrigido.



Essa correção não parece, no entanto, tendo em conta missivas posteriores da demandante, ter-se refletido nas faturas posteriormente remetidas à demandante, o que se impõe.

A correção em causa implica igualmente a devolução do valor faturado relativo às taxas aplicáveis em vigor.

Relativamente aos restantes 6 m² reclamados, resultam de se ter tratado de uma leitura estimada pela demandada, utilizando o contador antigo. Deve ser corrigido pela demandada o consumo incorretamente faturado, sendo apenas cobrado o consumo efetivo.

Com efeito, a demandante deve pagar apenas o consumo real, acrescido das taxas aplicáveis em vigor.

Com efeito, a lei impõe o cumprimento pontual do contrato pelas partes, não podendo ser exigido o pagamento de um montante superior ao contratado.

IV – Decisão

Em consequência, julgo a ação procedente, condenando a demandada à devolução do montante cobrado em excesso e à retificação da faturação tendo em conta o consumo efetivo.

Lisboa, 28 de março de 2016

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho