

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.

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 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 fornecimento de energia elétrica é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea *b*), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

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.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 10 de fevereiro de 2015 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

O demandante foi representado por advogado.

2. Em 6 de fevereiro de 2015, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada. Em resumo, o demandante pedia que a demandada fosse condenada no pagamento de uma indemnização, alegando para tal danos resultantes da emissão de faturas incorretas.

Na sequência da notificação para contestar, com data de 12 de fevereiro de 2015, o processo seguiu uma tramitação atípica, já que o demandante apresentou dois pedidos adicionais, por cartas de 8 de abril de 2015 e de 25 de junho de 2015. Observado o contraditório, os pedidos foram apensados ao processo por despachos de 1 de junho de 2015 e de 14 de setembro de 2015 tendo em conta a economia processual e a utilidade decorrente da instrução, discussão e julgamento conjuntos dos factos alegados.

No despacho proferido a 14 de setembro de 2015, e com o intuito de simplificar o processo, solicitei ainda ao demandante que apresentasse “um documento que contenha, em definitivo, os factos alegados neste processo e os respetivos pedidos” e fixei um prazo de 10 dias para o efeito.

O demandante foi notificado do despacho no dia 17 de setembro de 2015 e respondeu por mensagem de correio eletrónico de 28 de setembro de 2015. No requerimento então apresentado, o demandante pede a devolução de € 10,79, valor que considera ter pago indevidamente, uma indemnização de valor não inferior a € 2400 pelos danos decorrentes da faturação incorreta e o pagamento de juros de mora.

Notificada para contestar no dia 2 de outubro de 2015, a demandada respondeu por mensagem de correio eletrónico de 12 de outubro de 2015. Na contestação, a demandada alega, em síntese, que a fatura relativa ao período entre 13 de dezembro

de 2013 e 14 de janeiro de 2015 foi paga pelo demandante, na sequência de correção. A demandada refere também que o “demandante pagou apenas o valor correspondente ao consumo que efetuou entre 13-11-2014 e 12-6-2015”, ou seja, 275 kWh. Quanto ao pedido de indemnização, a demandada afirma que o demandante “não faz prova dos danos sofridos”. A demandada solicitou ainda a intervenção principal provocada da C.

O demandante foi notificado da contestação, à qual respondeu por carta de dia 29 de outubro de 2015, em que pugna pela procedência da ação.

Por despacho de 27 de outubro de 2015, considerando a complexidade do processo e a possibilidade de as partes chegarem a acordo, convoquei uma audiência para dia 27 de novembro de 2015.

Nessa audiência, as partes redigiram e assinaram um acordo com o intuito de corrigir o problema da faturação para o futuro, que se transcreve:

“A demandada compromete-se a faturar apenas os valores referentes à leitura comunicada pelo demandante a 31 de Dezembro de 2015, não sendo dada pelo demandante a leitura no período usual de 11 de Janeiro. O consumo referente ao mês de Janeiro de 2016 será faturado conjuntamente com a fatura do mês de Fevereiro de 2016. A demandada compromete-se a não cobrar por estimativa o período de 1 a 11 de Janeiro de 2016, e se por erro tal suceder, emitirá a correspondente nota de crédito a retificar a situação”.

Seguiu-se a tentativa de conciliação quanto ao objeto da presente ação. Não tendo sido possível o acordo, fixei os seguintes temas da prova após ouvir as partes: (i) saber se as faturas foram corretamente emitidas; (ii) pressupostos do direito de indemnização. Por fim, procedeu-se à leitura do depoimento escrito da testemunha X e à audição do demandante e da testemunha Y. A demandada prescindiu da intervenção da C, dado que o histórico de leituras já constava do processo.

No dia 1 de dezembro de 2015, proferi despacho em que convidei as partes a apresentar alegações finais no prazo de 10 dias. As partes responderam de forma tempestiva, mantendo a posição anteriormente assumida.

Cumpre, assim, decidir.

II – Factos provados

Foram dados como provados os seguintes factos, tendo em conta os documentos que as partes juntaram ao processo, designadamente o histórico de leituras e as faturas:

– O demandante e a demandada celebraram um contrato de prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica há vários anos.

– A demandada informou o demandante, através de carta de 9 de setembro de 2008, de que deveria comunicar a leitura no dia 31 de dezembro de cada ano civil para evitar a distribuição proporcional do consumo.

– No dia 31 de dezembro de 2013, o demandante comunicou uma leitura de 38077 kWh.

– No período entre 11 de dezembro de 2013 e 13 de janeiro de 2014, o demandante consumiu 62 kWh.

– De acordo com o histórico de leituras, foram consumidos 49 kWh entre 11 e 31 de dezembro de 2013 e 13 kWh entre 1 e 13 de janeiro de 2014.

– A fatura n.º 105280075899 faturou 30 kWh até 31 de dezembro de 2013 e 32 kWh até 13 de janeiro de 2014.

– O demandante reclamou a fatura.

– A fatura foi parcialmente corrigida através da nota de crédito n.º 10529158190, tendo o demandante pago a fatura.

– O demandante reclamou a correção do remanescente da fatura.

– A fatura n.º 10532455870 faturou os 49 kWh consumidos até ao final de 2013, mas não teve em conta os valores pagos pelo demandante na sequência da nota de crédito n.º 10529158190.

– A nota de crédito n.º 10532455724 devolveu ao demandante € 12,25 relativos a valores faturados e pagos em consequência da nota de crédito n.º 10529158190.

– No dia 31 de dezembro de 2014, o demandante comunicou uma leitura de 38634 kWh.

– No período entre 11 de dezembro de 2014 e 13 de janeiro de 2015, o demandante consumiu 54 kWh.

– De acordo com o histórico de leituras, foram consumidos 36 kWh entre 11 e 31 de dezembro de 2014 e 18 kWh entre 1 e 13 de janeiro de 2015.

– A fatura n.º 10554920623 faturou 19 kWh até 31 de dezembro de 2013 e 35 kWh até 13 de janeiro de 2014.

– O demandante reclamou a fatura.

– A demandada procedeu à correção parcial da fatura através da fatura n.º 10557310943 e da nota de crédito n.º 105573110941.

– O demandante reclamou a fatura presencialmente, no estabelecimento comercial da demandada, e por carta.

– Entre 12 de março e 13 de abril de 2015 foram consumidos 28 kWh.

– A fatura n.º 10560468087 faturou 55 kWh no período entre 12 de março de 2015 e 13 de abril de 2015.

– O demandante reclamou, mas pagou a fatura.

– Os 27 kWh cobrados em excesso deram origem à nota de crédito n.º 10560239829, no valor de € 5,32.

– O valor da nota de crédito n.º 10560239829 foi deduzido do valor total da fatura n.º 10560468087, tendo o demandante pago a diferença.

– A fatura n.º 10562292685 inclui € 1,85 de juros de mora respeitantes à fatura n.º 20017171943.

– O demandante solicitou informações à demandada sobre a fatura n.º 20017171943.

– O demandante recebeu um pré-aviso de suspensão do serviço, datado de 6 de junho de 2015, em que o valor a pagar é € 23,77.

– Os € 23,77 respeitam a valores vencidos (€ 9,14) e à fatura n.º 10562292685 (€ 14,63).

– O demandante pagou os € 23,77 para evitar a suspensão do fornecimento de energia.

III – Enquadramento jurídico

Como resulta do exposto, o demandante pretende, desde logo, a devolução de € 10,79 que pagou na sequência de faturas que entende não terem sido corretamente emitidas. No essencial, está em causa a faturação relativa a três períodos temporais e a cobrança de juros de mora. As diferentes questões serão consideradas sucessivamente por facilidade de exposição.

a. Dezembro de 2013 a janeiro de 2014

A fatura n.º 105280075899 foi objeto de duas correções: (i) a nota de crédito n.º 10529158190 faturou parte do consumo realizado; (ii) a fatura n.º 10532455870 faturou os 49 kWh consumidos até ao final de 2013, tendo corrigido a faturação anterior.

Ora, a nota de crédito n.º 10529158190 já havia faturado 43 kWh relativos ao consumo entre 12 de dezembro e 31 de dezembro de 2013, no valor de € 17,88. O demandante pagou este valor.

Quer isto dizer que a fatura n.º 10532455870 deveria ter em conta o valor já pago pelo demandante. Assim, aos € 17,88 deviam ter sido descontados os € 12,25 devidos pelo consumo entre 1 e 14 de janeiro de 2014 e os € 2,81 relativos à contribuição audiovisual. A diferença, que totaliza € 2,82, deve ser restituída ao demandante.

b. Dezembro de 2014 a janeiro de 2015

A fatura n.º 10554920623 foi objeto de duas correções: (i) a fatura n.º 10557310943 corrigiu o consumo relativo ao período entre 12 e 31 de dezembro de 2014 e (ii) a nota de crédito n.º 10557310943 retificou o consumo entre 1 e 13 de janeiro de 2015.

No entanto, tendo em conta que a nota de crédito incluía outras faturas, o demandante reclamou o documento e não procedeu ao pagamento. O demandante acabou por pagar € 9,14 relativos ao consumo entre 1 e 13 de janeiro de 2015 na sequência de pré-aviso de suspensão do serviço.

A análise da nota de crédito n.º 10557310943 permite constatar que o valor cobrado é superior ao consumo realizado. Multiplicando os kWh consumidos pelo preço da energia ($18 \times 0,1587 = 2,86$), a potência contratada pelo número de dias do período de faturação ($13 \times 0,1561 = 2,03$), a taxa de exploração ($1 \times 0,0700 = 0,07$) e o imposto especial de eletricidade ($18 \times 0,0010 = 0,018$) e aplicando a taxa normal de IVA a esse valor ($4,98 \times 0,23 = 1,14$), o valor devido pela energia consumida entre 1 e 13 de janeiro de 2015 é € 6,12. Somando este valor à contribuição audiovisual (€ 2,81), o demandante deveria ter pago € 8,93 e não € 9,14.

Assim, o demandante tem direito à restituição da diferença entre estes valores, que totaliza € 0,21.

c. Março a abril de 2015

A fatura n.º 10560468087 apresentou um consumo de 55 kWh, que excedia em 27 kWh o consumo verificado. O demandante pagou a fatura.

Os valores pagos em excesso pelo demandante foram, no entanto, corrigidos através da nota de crédito n.º 10560239829, no valor de € 5,32. De facto, multiplicando os kWh faturados em excesso pelo preço da energia ($27 \times 0,1587 = 4,29$), pelo imposto especial de eletricidade ($27 \times 0,0010 = 0,03$) e aplicando a taxa normal de IVA a esse valor ($4,32 \times 0,23 = 1$), temos que o valor cobrado em excesso correspondia a € 5,32.

Esta quantia foi devolvida na fatura n.º 10560468087, que descontou ao respetivo valor total (€ 20,05) o valor da nota de crédito, tendo o demandante pago a diferença, que totaliza € 14,73. Neste particular, o pedido do demandante é, pois, improcedente.

d. Juros de mora

A fatura n.º 10562292685 inclui € 1,85 de juros de mora relativos à fatura n.º 20017171943. O demandante pagou esse valor, mas reclamou a fatura.

Nos termos do art. 342.º, n.º 1, do Código Civil, cabia à demandada provar que a fatura n.º 20017171943 foi emitida na sequência de um atraso no cumprimento imputável ao demandante, já que tal consubstancia um facto constitutivo do direito a exigir o pagamento de juros de mora. A demandada não alegou qualquer facto nesse sentido e, inclusivamente, referiu nas suas alegações de direito que “os débitos de juros foram anulados”.

Assim sendo, o demandante tem direito à devolução do valor de € 1,85 pago a título de juros de mora.

O demandante pretende ainda uma indemnização de valor não inferior a € 2400 pelos danos decorrentes da faturação incorreta. A responsabilidade civil pressupõe um facto ilícito, a existência de danos e de um nexo de causalidade entre o facto e os danos.

No que respeita ao facto ilícito, conclui-se já nesta decisão que, em algumas faturas, foi cobrado um montante superior ao devido.

No entanto, o demandante não alegou no requerimento de arbitragem quaisquer factos concretos tendentes a consubstanciar a verificação de danos patrimoniais em consequência da conduta da demandada. A referência genérica a alteração de “planos pessoais” (artigo 118.º do requerimento), “bastante tempo em espera” (artigo 119.º), “inquietação e ansiedade” (artigo 120.º) ou a necessidade de “incomodar amigos e familiares” (artigo 122.º) não traduz qualquer facto concreto que possa permitir a este tribunal condenar a demandada na quantia peticionada. Nas declarações de parte, o

demandante também não fez referência a quaisquer factos concretos, apesar de ter sido questionado nesse sentido.

É certo que, nas alegações finais de direito, foram alegados factos concretos, mas de forma extemporânea, uma vez que estes deveriam ter sido alegados até ao final da audiência realizada. A admitir-se a alegação de factos novos no momento das alegações finais de direito, tal violaria o direito de defesa, uma vez que a demandada não teria oportunidade de responder.

No que respeita aos danos não patrimoniais, o demandante alega no requerimento de arbitragem que a situação lhe causou “desgaste” e que este se vem “perpetuando desde janeiro 2014, sem descanso”. O simples desgaste causado por um litígio de consumo como o descrito no presente processo não é, no entanto, suscetível de causar danos não patrimoniais indemnizáveis. Com efeito, 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”. Como referem PIRES DE LIMA e ANTUNES VARELA, *Código Civil Anotado*, Vol. I, 4.ª edição, 1987, p. 499, “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*”.

Requer ainda o demandante o pagamento de juros de mora. Tendo-se concluído que, em algumas faturas, foi cobrado um montante superior ao devido, o demandante tem direito ao pagamento de juros, calculados à taxa legal em vigor, desde o momento da cobrança indevida dos valores em causa. Os juros legais são fixados por portaria, nos termos do artigo 559.º, n.º 1, do Código Civil, estando a taxa atualmente fixada em 4% ao ano (n.º 1 da Portaria n.º 291/2003, de 8 de abril).

IV – Decisão

Em consequência, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a demandada na devolução de € 4,88 ao demandante, acrescidos de juros legais.

Lisboa, 14 de janeiro de 2016

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho