



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 2692 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Água

Tipo de problema: Facturação injustificada

Direito aplicável: Lei 23/96, de 26 de Julho; art. 303.º, 304º e 306º do CC

Pedido do Consumidor:. Rectificação da factura de Abril de 2022, no valor de 581.18€, com dedução dos valores cobrados indevidamente.

SENTENÇA Nº 346/ 2022

1. RELATÓRIO:

Tendo o reclamante celebrado com a reclamada, em 3 de Dezembro de 2020, um contrato para fornecimento de água à sua residência, verificou, em 5/5/2022, que fora emitida fatura no valor de € 581,18, respeitante ao consumo efectuado entre o dia 3/12/2020 e o dia 26/4/2022. Desde o início do contrato até esta última data foram-lhe enviadas faturas mensais com o valor aproximado de € 13,00. Mas o montante referente ao período compreendido entre 3/12/2020 a 27/10/2021 está prescrito, tendo em conta a data em que emitiram a fatura (28/4/2022).

O reclamado veio contestar alegando não se encontrar prescrito o seu crédito relativo ao serviço por si prestado, nem ter caducado o seu direito ao acerto da fatura, já que só a partir de 26/4/2022 é que o prazo da caducidade do tal direito começou a correr. Por outro lado, diz ainda, encontrando-se o contador dentro da residência do reclamante, este não deu acesso ao mesmo, nem comunicou a respectiva leitura. E o prazo de caducidade não começa a correr enquanto não puder ser realizada a leitura por motivos imputáveis ao utilizador.

O Tribunal é competente – art. 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho, art. 14.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo e art. 15.º, nº 1 da Lei 23/96, de 26 de Julho.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que cumpra conhecer e que obstem à apreciação do mérito da causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. FUNDAMENTAÇÃO:

Factos provados:

Em 3/12/2020 o reclamante celebrou um contrato com a reclamada para fornecimento, por banda desta, de água à sua residência na Rua ---.;

Desde essa data que o reclamante foi recebendo mensalmente da empresa reclamada faturas, com o valor aproximado de € 13,00;

Em 28/4/2022 foi emitida uma fatura, no valor de € 581,00, respeitante ao consumo efectuado entre 3/12/2020 e 27/4/2022.

Tal fatura era referente ao consumo de 275 m³, para o período de 3/12/2020 até 26/4/2022, resultante da leitura de 1164 m³, comunicada pelo reclamante em 3/12/2020 para 1439 m³ registada pelo funcionário do reclamado em 26/4/2022, deduzida das estimativas processadas nas faturas de Dezembro de 2020 a Março de 2022, no total de 31 m³, respectivas taxas e tarifas.

O contador está instalado no inferior da residência do reclamante, não sendo acessível ao reclamado, sem a intervenção daquele ou de alguém que o represente, a facultar-lhe a entrada.

Em 7/6/2021 o reclamado enviou carta ao reclamante, com referência à leitura do contador de água, em que dizia que no passado dia 26/4/2021 um funcionário seu tinha-se deslocado à sua residência para leitura do contador, mas sem êxito. Devia o reclamante facultar a respectiva leitura em 24/6/2021, sem se fornecer qualquer baliza horária. Mais dizia que não sendo possível proceder à leitura, por efeito da pandemia, se pedia a colaboração do reclamante para, através de vários meios que lhe eram indicados, comunicar ele próprio a respectiva leitura. Por carta com registo simples, datada de 28/7/2021 o reclamado informou o reclamante que no passado dia 24/6/2021 tinha deslocado um funcionário seu à residência do reclamante, não lhe tendo sido facultado o acesso ao contador. Mais dizendo que, não sendo possível proceder a todas as leituras devido à pandemia, solicitava a sua compreensão e colaboração, no sentido de comunicar a leitura através de meios que enumerava.

Não se conseguiu apurar, desde logo face ao teor ambíguo de tais escritos, se o reclamante se recusou a facultar essa mesma entrada aos funcionários do reclamado ou se antes não forneceu a colaboração solicitada, não comunicando as leituras. Pois, se por um lado se dizia que o funcionário se tinha deslocado em vão à residência do reclamante, não se aludindo a qualquer baliza horária, para se proceder a tal leitura, por outro lado, dizia-se que devido à pandemia não era possível proceder a todas as leituras. E, por isso, era solicitada a respectiva leitura.

Entre Abril de 2020 e Outubro de 2021 não se entrava nas habitações para fazer leituras, devido à pandemia, mas afixava-se aviso na entrada do prédio a solicitar aos clientes que registassem as suas respectivas leituras para posterior recolha de tais elementos pelos -----.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O reclamante não registou as suas leituras, por se crer desobrigado de tais tarefas.

3. O DIREITO:

Estamos aqui perante um serviço de fornecimento de água prestado pela empresa reclamada por via do contrato que celebrou com o reclamante em 3/12/2020, serviço esse regulado pela Lei dos Serviços Públicos, emergente da Lei 23/96, de 26 de Julho. A qual cria no nosso ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o respectivo utente.

Está em causa, não os dados constantes da fatura, que o reclamante aceita, mas tão só a alegada prescrição do direito de crédito do reclamante ao recebimento do preço do serviço de fornecimento de água prestado desde 3/12/2020 até 26/10/2021.

E não também o eventual decurso do prazo de caducidade do direito do reclamado exigir a diferença correspondente ao valor efectivamente consumido. Com efeito, não está aqui em causa o prazo de caducidade da entidade gestora proceder à emissão das faturas com base em estimativas que posteriormente se revelem inferiores ao consumo real. O reclamante não alega sequer a caducidade de tal direito, não se vendo aqui necessidade do seu conhecimento. Por nem sequer interessar ao caso. Pois, repete-se, não se trata aqui de saber, atenta a posição do reclamante, se o direito do prestador ao recebimento da diferença já caducou dentro dos seis meses após pagamento de importância inferior àquela que corresponde ao consumo efectuado (art. 10.º, nº 2 da referida Lei 23/96).

A prescrição, essa sim, não sendo nunca de conhecimento oficioso, foi expressamente invocada pelo reclamante, pelo que dela, e apenas dela, haveremos de conhecer – art. 303.º do mesmo CC. Iniciando-se a mesma desde que o direito pode ser exercido – art. 306.º, ainda do ora citado diploma legal.

Sendo certo que, completada a prescrição, tem o beneficiário a faculdade de recusar o cumprimento da prestação ou de se opor, de qualquer modo, ao exercício do direito prescrito – art. 304.º do mesmo CC.

Vejamos, então:

O art. 10.º, nº 1 da referida Lei 23/96 preceitua que o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Desconhece-se se a leitura do contador não foi efectuada por motivos imputados ao utilizador, sob o ponto de vista do cumprimento do prescrito na lei, pois, decidir não colaborar com os ---, facultando-lhes ele próprio, as leituras que lhe eram pedidas, não significa, só por isso, recusar as mesmas.

Bem podendo a postura do reclamante ser eticamente reprovável, não nos competindo, porém, fazer aqui juízos morais sobre a mesma.

Pois, a violação da ordem ética, dos deveres do reclamante face à solicitação que lhe era pedida, pode provocar reprovação social, mas não necessariamente reprovação legal.

E uma coisa é certa, nem sempre a desconformidade ética se identifica como uma desconformidade legal.

Competindo ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações, *in casu*, da respectiva leitura atempada – art. 11.º, nº 1 da mesma Lei. E, nesse contexto, e desde logo, a prova que o reclamante de forma reiterada, e com culpa sua, não facultou a leitura do contador a funcionário do reclamado.

Havendo, assim, o reclamado que provar que a falta de leitura do contador do reclamante se ficou a dever a culpa deste. O que não conseguiu. Negando o mesmo ter recebido qualquer carta a pedir o acesso à sua residência.

Mas, não temos tal situação como necessariamente verificada.

Pelo que ocorrendo o aludido prazo de prescrição, e sem qualquer suspensão que a tal obste, prescreveu o crédito do reclamado correspondente aos consumos efectuados pelo reclamante desde 3/12/2020 até 26/10/2022. Deixando o mesmo de ter direito a cobrar o respectivo preço.

4 . A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais considerações, julga-se a presente acção procedente e, em consequência, condena-se a empresa reclamante -----a rectificar a factura de 28/4/2022, no valor de € 581,18 (quinhentos e oitenta e um euros e dezoito cêntimos), no sentido da mesma não abranger, por prescritos, os créditos respeitantes aos consumos havidos desde 3/12/2020 até 26/10/2021.

Sem custas

Notifique

O Juiz-Árbitro,

(Henrique Serra Baptista)