



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1912 /2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Água

**Tipo de problema:** Facturação injustificada

**Direito aplicável:** artº 1154º do Código Civil; artigos 1155º e seguintes; nº 1 do artº 762º do Código Civil; artigos 406º nº 1 e 762º nº 1e 2 do Código Civil; artº 763º

**Pedido do Consumidor:** Rectificação da factura emitida em 31.03.2021, no valor de 865,24€, de acordo com média mensal de consumo.

---

## **Sentença nº 98 / 2022**

---

**Requerente:** ----

**Requerida:** ---

---

## **SUMÁRIO:**

Tendo o consumidor incerteza quanto ao valor apresentado nas faturas que lhe vieram a ser emitidas e enviadas, tem, este, interesse em demandar. Cabendo ao prestador de serviço a prova do direito de crédito que se arroga sobre o consumidor, nos termos do n.o 1 do art. 343o do CC, conjugado com a al. a) do n.o 3 do art. 10o do CPC.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 1. Relatório

**1.1.** O Requerente, peticionando a condenação da Requerida retificação da fatura emitida a 31/03/2021 no valor de €865,24, de acordo com a média mensal de consumo da sua habitação, vem em suma alegar na sua reclamação inicial que não foi previamente informada sobre a substituição do contador, não tendo por isso verificado nessa data a leitura registada no contador; a fatura reclamada não reflete a média de consumo mensal da sua habitação, na sua área de residência ocorreram em Janeiro e Fevereiro de 2021 várias interrupções de fornecimento bem como várias fugas na via pública, as faturas posteriores à fatura reclamada apresentam uma média de consumo de 13 m<sup>3</sup> muito próxima da média habitual de consumo registada antes da fatura reclamada (15 m<sup>3</sup>) e muito inferior à média de consumo refletida na fatura reclamada (96m<sup>3</sup>/mês).

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnado pela total improcedência da presente demanda arbitral, alegando, por seu turno, e em suma, a inexistência de qualquer anomalia no contador que levasse a cobranças injustificadas de água, já que por verificação extraordinária foi aferido que o efetivamente o contador apresentava uma anomalia mas que ocasionava contagem por defeito, e não excesso, dos consumos da habitação, o que necessariamente implica que não houve qualquer prejuízo para a Consumidora, correspondendo as faturas em crise a uma aferição de consumo real de água consumida pelo Requerente e fornecida pela Requerida.

\*

A audiência realizou-se na presença da Requerente e da Ilustre Mandatária da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da LAV.

\*

## 2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não retificar as faturas emitidas entre 31/3/2021 no valor de €865,24, de acordo com as médias mensais de consumo, nos termos e para os efeitos do disposto na al. a) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 341º do C



\*

### 3. Fundamentação

#### 3.1. Dos Factos

##### 3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Por contrato de concessão celebrado a 24/11/1997, entre o Município de ---- e a empresa ----, ora Reclamada, procedeu-se à transferência da exploração e gestão do Saneamento de água (Captação, tratamento, elevação, armazenamento e Distribuição e do Sistema de Drenagem e Tratamento de Aguas residuais urbanas do concelho de ----;

2. Em data não apurada, entre Reclamante e Reclamada foi celebrado contrato de abastecimento de água para a habitação da primeira sita à -----, tendo-lhe sido atribuído o número de cliente ----;

3. A 15/2/2021 a Reclamada substituiu, sem prévio aviso à Reclamante, o contador n. ---- instalado no local contratado, procedendo-se à colocação de um novo equipamento com o n. C16VA006800 com registo de leitura a 0m<sup>3</sup>

**4. Nessa data o contador substituído apresentava como leitura 1808m<sup>3</sup>**

**5. A 26/3/2021 o novo contador instalado na habitação da reclamante**

apresentava como leitura 19m<sup>3</sup>

6. A Reclamada emitiu e enviou à Reclamante, que não pagou em 31/3/2021 fatura n. 202100153541, no valor de €865,24, referente aos consumos na sua habitação compreendidos entre o período de 28/01/2021 e 26/3/2021

7. O contador n. C---- removido da habitação da Requerente foi sujeito a verificação extraordinária em 7/7/2021 no qual consta *o contador de água apresenta erros fora dos erros admissíveis, ...*

1. *Caudal máximo (2,5m<sup>3</sup>/h), a percentagem de erro real verificado é de - 4,86%*

2. *Caudal médio (0,01m<sup>3</sup>/h), a percentagem de erro real verificado é de - 6,85%*

3. *Caudal mínimo (0,00625m<sup>3</sup>/h), a percentagem do erro real verificado é de - 81,87%*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. O serviço efetuado a 15/2/2021 deveu-se ao facto do anterior contador instalado na habitação da Reclamante se encontrar avariado, detetado no próprio dia, aquando da passagem pelo local por um funcionário da Reclamada que se apercebeu de um ruído anormal provindo do nicho
2. O contador n. C----- instalado na habitação da Requerente e substituído em 15/02/2021 ocasionava consumos excessivos daquele local de instalação.

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada e não provada** resultou das declarações da própria Requerente, da audição da testemunha arrolada, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

Assim em Declarações de Parte, a Requerente, reiterou na íntegra o teor da sua reclamação inicial, mais esclarecendo ser aposentada e ganhar 650€, após a fatura fez ensaios e não havia qualquer fuga na sua canalização.

A Testemunha -----, Engenheiro Química, funcionário da requerida, mostrando-se isento e coerente apesar do vínculo laboral, identificou o caso em questão, afirmando que a cliente tem a fatura em causa não paga, admitindo que faturas deste valor não são normais nesta cliente, mas esta fatura é de consumo real, consumo gasto no seu local de consumo. Este consumo foi registado pelo consumo retirado por motivos de aferição, remetido por uma entidade creditada para o efeito, com o resultado “o contador não prejudica a cliente”. Trata-se de um contador volumétrico. Consumido ou perdido, os valores a título de saneamento seriam diferentes, uma fuga no exterior pode não ir parar ao saneamento, porém não foi comunicada qualquer fuga, e a tipologia da habitação será uma vivenda, mais não dizendo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A prova mencionada foi ainda devidamente conjugada com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçando assim a convicção do Tribunal e a prova documental carreada aos autos, como o sejam a fatura reclamada e mormente o relatório de verificação extraordinária de onde se extrai a inexistência de anomalia que prejudicasse a faturação da consumidora, ao invés é possível concluir por aquele mesmo relatório que o contador anteriormente instalado na habitação da Reclamante a beneficiou, contabilizando em defeito os reais consumos daquela habitação durante a sua instalação no local de consumo.

Já quanto à matéria dada por não provada, a mesma resulta da ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer dos factos e afirmar a veracidade dos mesmos.

\*

### **3.3. Do Direito**

Assim, Requerente e Requerida, no gozo da sua liberdade contratual (art.o 405.o do Código Civil) celebraram entre si um contrato mediante o qual a Requerida se obrigou a prestar à Requerente serviço de fornecimento de água, e, como contrapartida pela prestação do aludido serviço o Requerente paga à Requerida o preço devido pela água consumida – contrato bilateral sinalagmático.

Trata-se, e antes de mais, de um contrato de prestação de serviço (art.o 1154.o do Código Civil), atípico, por não se enquadrar em nenhuma das modalidades especificamente mencionadas no Código Civil (artigos 1155.o e seguintes).

Provando-se que a Requerida prestou os aludidos serviços, na quantidade que consta da fatura reclamada, está, pois, o Consumidor/ aqui Requerente obrigado ao pagamento do preço constante naquela fatura, pelo serviço prestado pela requerida.

Ora, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (n.o 1 do art.o 762.o do Código Civil). Mais, o devedor tem de realizar a prestação pontualmente (artigos 406.o n.o 1 e 762.o n.o 1 do Código Civil), de acordo com as regras da boa fé (art.o 762o n.o 2) e integralmente (art.o 763.o). Pelo que, neste ponto, é totalmente improcedente a pretensão da Requerente.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



#### **4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.**

Notifique-se

Lisboa, 25/4/2022

\*

A Juiz-Arbitro,  
(Sara Lopes Ferreira)