



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 3308/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Água

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** Lei nº 23/96, de 26 de julho; Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro; Lei nº 24/96; artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C.; artigo 342º, n. 1 do C.C.

**Pedido do Consumidor:** Substituição do contador sem custos (€91,00) e restituição das verbas facturadas em excesso, referentes a consumos não efectuados (cerca de €50,00).

---

## **SENTENÇA Nº 534 / 2023**

### **SUMÁRIO:**

1. Nos termos da lei dos serviços públicos essenciais, Lei n.o 12/2008, e da Lei de defesa do consumidor, Lei n.o 24/96, com as devidas atualizações, o serviço de água fica sujeito às mesmas normas legais, devendo o serviço ser prestado com qualidade e em boa-fé das partes.
2. Uma anomalia de um contador /instrumento de medição só pode ser comprovada se aferida por entidade externa, cabendo o custo ao consumidor se a mesma anomalia não for detetada.

### **1. Identificação das partes**

Reclamante:

Reclamada:

### **2. Preâmbulo/ Da Arbitragem**

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de dezembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### **3. Do objeto do litígio**

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende a substituição do contador sem custos, e a restituição de verbas faturadas em excesso referentes a consumos não efetuados.

Informa o reclamante que foi submetida uma reclamação aos -----, e teve uma resposta a 01.08.2023 que ignorou por completo a avaria do contador e tentou justificar os consumos anómalos com médias extrapoladas a partir de uma teia de leituras manuais e estimadas.

Houve devido a uma deslocação de fiscal dos ---- ao local a 07.08.2023 a confirmação de que não há nenhuma rutura, há ainda uma testemunha, Sr. ---- que detetou o contador a girar por diversas vezes durante a noite, num período em que na casa não há ninguém levantado nem máquinas em funcionamento, existindo até um vídeo do reclamante a indicar tal.

Contrariando as justificações apresentadas pelos ---- para excesso de consumo não efetuado, registado neste contador, permanece o facto de as faturas dos últimos meses mais do que duplicarem em valor a sua média histórica. Depois dos acertos técnicos efetuados na última fatura, isso voltará a ser visível no que será emitida posteriormente.

Ficando no entendimento do Reclamante comprovada a avaria do contador solicitou a substituição do mesmo e a restituição das verbas que têm sido cobradas em excesso, a título de consumos que não efetuou. Contudo não aceita a sugestão da Reclamada de pagar pela aferição de um equipamento que não sendo seu e que está avariado, conforme é patente na prova que julga apresentar.

Opõe-se por isso a essa proposta, por não encontrar anomalia de sua responsabilidade e uma vez que a anomalia é intermitente os serviços técnicos podem não encontrar a mesma.

Considera que o súbito disparo das faturas reflete que algo se passou, não devendo ser culpabilizado por tal.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Já em audiência foi indicado que a substituição do contador ocorreu depois da reclamação em 7 agosto, e que estando a correr o pedido da peritagem do mesmo ao IPQ o reclamante ainda nada pagou dessa despesa de €91.

As faturas deixaram de ter valores a reclamar, sendo que a que estava em causa referente a julho, tem um valor de €69,05, do qual considera só ser comum uma quantia entre €35 a €40. Pelo diferencial e desde que não seja chamado a mais nenhum pagamento, considerando que está de boa-fé, em bom rigor não reclama o pagamento de €141 como peticionado inicialmente.

A reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de que o que se está a discutir é a verificação extraordinária do contador, e não a sua substituição pois a mesma já ocorreu.

A dita verificação – que ainda não ocorreu – seria a expensas da Reclamada, mas nos termos do art. 88 do Regulamento das Relações Comerciais, se o dito relatório concluir que o contador tem um erro para menos procede-se à correção da faturação, mas se o contador não apresentar anomalia será incluído esse valor numa fatura próxima.

Quanto às verbas faturadas em excesso alegadas pelo reclamante, os ---remetem para a resposta já enviada ao Reclamante. O registo de consumo mais elevado de 2m3 ocorreu entre o período de 26.05.2023 e 28.05.2023, que deu origem a uma faturação por estimativa e sendo o posterior consumo registado foram efetuados acertos devidos.

A Reclamada considera que o contador não apresenta anomalia, nem se verifica faturação em excesso por consumos não efetuados.

A Reclamada requer assim em audiência que a ação seja declarada totalmente improcedente por não provada e consequentemente seja a reclamada absolvida do pedido.

#### **4. Do valor da causa**

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €141 (cento e quarenta e um euros).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Zoom, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário Dr.--.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

## **6. Do Saneador**

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

## **7. Da Fundamentação:**

Dos fundamentos de facto:

### **7.1. Resultam como factos provados:**

- a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora é abastecido de água pela mesma na sua residência pela reclamada.
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- c. Em data não apurada o contador manifestou anomalia, e um consumo faturado fora do normal consumo;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- d. Reportado o sucedido à Reclamada, a 07.08.2023 foi substituído o mesmo contador;
- e. O mesmo foi enviado para peritagem do IPQ, embora sem consentimento do Reclamante em pagar a mesma;
- f. Não houve mais faturas para fazer acertos;
- g. O diferencial de valores reclamado será entre €69 e os comuns €35 a €40;
- h. Há a dúvida por a avaria ser intermitente, de não ser verificada, em peritagem do IPQ.

## **7.2. Resultam como factos não provados:**

Não existem factos não provados com relevância para a decisão dos factos.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

## **8. Do Direito**

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

Ali é mencionado o serviço de água e saneamento como fazendo parte do elenco de serviços com especial proteção legislativa.

Contudo o mesmo diploma também permite ao prestador do serviço a cobrança com retroatividade e acerto de 6 meses de valores que se confirmem (por consumos reais ou estimativas) ter sido realizados pelo utente consumidor.

Vem dispor no art. 10.º n.º 1 a 4, que:

« 1 - 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



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

2 - Se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.

3 - A exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efectuar o pagamento.

4 - O prazo para a propositura da acção ou da injunção pelo prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos.»

Para efeitos do disposto no art. 1o do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»

Ocorre que na situação em apreço o contador já foi substituído, e a referida aferição ainda não foi realizada, podendo vir a demonstrar-se como inútil.

Face ao lapso temporal – fatura já paga em julho, e um período de faturação que reporta a maio – nem acertos efetivos poderiam ser feitos sobre aquele período.

Reporta o consumidor reclamante que a sua boa-fé e bom nome estariam em causa, mas o procedimento da reclamada em querer aferir a origem do problema está coberta legalmente pelo seu regulamento, e efetivamente o mesmo menciona, conforme contestação que o dito resultado se não provar o reclamado, fará com que o consumidor seja chamado a pagar essa mesma aferição.

Deste modo e uma vez que o valor ainda não foi cobrado, porque a dita peritagem não ocorreu, considera este tribunal face ao que foi apresentado em audiência, que será inútil prosseguir com a mesma, nada devendo assim ser pago pelo consumidor.

Do mesmo modo nada haverá a corrigir naquela fatura, que foi paga e aceite pelo consumidor no momento do pagamento, e que mesmo tendo existido anomalia, (a qual sem peritagem deixa de poder ser juridicamente e legalmente confirmada), esta poderia



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

não revelar acerto ao consumidor, dentro do que está a ser questionado, atendendo a consumos posteriores realizados, e aos acertos que já ocorreram.

Por fim e quanto a eventual culpa da parte no ocorrido, conforme artigo 799o e n. 1 do artigo 344o C.C., tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem ao reclamante nos termos do artigo 342o, n. 1 do C.C.

Mas sem a efetiva aferição que pode levar ao pagamento da mesma, que se requer e reclama não realizar, esse apuramento não é possível.

Trata-se da aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter (cujo vídeo e testemunha não é juridicamente suficiente para tal), sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca, o que só poderia ocorrer com a referida peritagem.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344o da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode o Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa nos danos que alega ter sofrido, sem pagar pela peritagem se a mesma ocorresse, e em caso de dúvida ou intermitência do sucedido.

Pelo que, e sem mais considerações, considera este tribunal que deve ser cancelada a peritagem em discussão, nada tendo o Reclamante de pagar por tal procedimento, mas também nada mais existindo a corrigir nas faturas já emitidas e pagas, por força de um princípio que prevalece a economia de meios

face ao reclamado e aos custos inerentes quando comparados com eventual possibilidade de acerto ou de diferencial com o consumo comum.

## **9. Das custas**

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4o do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte dos Reclamantes.

## **10. Da Decisão**

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente:

1. Absolve-se a Reclamada do pedido;
2. Deve a peritagem ser cancelada e ficar sem efeito;
3. Não deve ser cobrado ao consumidor nenhum valor.

Deposite e notifique.

Lisboa, 20 de dezembro de 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos