



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3252 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: DL 172/2006 de 23 de Agosto; DL 29/2006 de 15 de Fevereiro; DL no 215- A/2012, de 8 de outubro; DL 740/74, de 26 de Dezembro; DL 226/2005 de 28 de Dezembro; Portaria 949-A/2006 de 11 de Setembro; Lei 23/96 de 26 de Julho; art. 509º do Código Civil; artigo 799º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Ressarcimento do valor dos prejuízos causados

SENTENÇA Nº 556 / 2023

SUMÁRIO:

1. Nos art.os 798 e ss., em conjugação com os art.os 562 e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.
2. Ocorrendo uma interrupção de fornecimento de eletricidade na residência de consumidor, os alegados danos em equipamento elétricos que possam ter ocorrido só serão imputáveis à empresa distribuidora de energia elétrica, se se demonstrar o necessário nexo de causalidade entre esses factos e os danos e que aqueles (factos) ocorreram por qualquer conduta culposa daquela fornecedora.
3. Quanto ao SEN – Serviço Elétrico Nacional, o Decreto-Lei n.o 29/2006 tem como objetivo (artigo 4.o n.o 1): “O exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei tem como objetivo fundamental contribuir para o desenvolvimento e para a coesão económica e social, assegurando, nomeadamente, a oferta de eletricidade em termos adequados às necessidades dos consumidores, quer qualitativa quer quantitativamente.”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. Este objetivo é orientado por princípios de funcionamento entre eles: “O exercício das atividades abrangidas deve obedecer a princípios de racionalidade e eficiência dos meios a utilizar, contribuindo para a progressiva melhoria da competitividade e eficiência do SEN, no quadro da realização do mercado interno de energia, tendo em conta a utilização racional dos recursos, a sua preservação, a manutenção do equilíbrio ambiental e a proteção dos consumidores.”

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 transpôs 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.

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 teve prejuízos avaliados no valor peticionado, tendo como objetivo o ressarcimento do valor dos prejuízos causados pela Reclamada.

Indica o Reclamante que segundo um sms recebido da ---- a 22.07.2023, o contador de eletricidade no CPE PT0002000077400388TD, o seu local de consumo, fora substituído.

Tal substituição ocorreu sem aviso prévio, ainda que tenha havido um anterior sms da Reclamada a 13.05.2023, que previa a realização desta operação noutra altura entre 01.06.2023 e 03.07.2023, não sendo requerida a presença do proprietário no local.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

De regresso a casa a 25.07.2023 pelas 21:50 e após a ausência de alguns dias, o Reclamante constatou que não havia energia na habitação, e abrindo a portinhola do quadro elétrico e verificando o disjuntor diferencial (40A, 30mA) viu que este estava desligado.

Por precaução e em situações de ausência como a ocorrida, todos os disjuntores a jusante teriam ficado desligados, com exceção do disjuntor do circuito de alimentação do frigorífico, cujas temperaturas estavam agora respetivamente a 25.o C na câmara superior (deveria estar a 5.o C) e a 14.o C nas gavetas de congelação (deveria estar a -18.oC), conforme dados nos autos da noite de 25.07.2023, e temperaturas normais de funcionamento obtidas no dia seguinte.

Com a abertura dos compartimentos do frigorífico verificou o Reclamante que os alimentos ali armazenados tinham ficado impróprios para consumo, e fez o inventário junto aos autos, e os bens foram para o lixo.

Como conclusão alega o Reclamante que a perturbação elétrica pela substituição do contador de eletricidade pela Reclamada deu origem a uma corrente diferencial (ou pico de intensidade), que provocou o disparo do disjuntor diferencial no quadro elétrico de casa, desligando o frigorífico.

E indica que não se pode dizer que a corrente diferencial causadora do disparo poderia ter tido origem nos circuitos elétricos no interior da habitação, hipótese que é negada pelo rearme normal do disjuntor diferencial logo que foi operado para repor a energia na casa.

Desta falha provocada pela Reclamada considera o reclamante que resultaram prejuízos significativos por inutilização dos alimentos armazenados no frigorífico, por remoção de todas as embalagens, por limpeza/desinfecção e desodorização, por encargos de reposição (produtos e embalagens), por danos existenciais (tempos de atividade privada perdidos/absorvidos na resolução dos problemas criados pela intervenção da ---, incluindo esta reclamação).

O valor total dos prejuízos causados por esta intervenção é avaliado pelo reclamante em €1094, quantia cujo ressarcimento exige, de acordo com uma listagem justificativa que anexou aos autos.

Nos autos consta um documento elaborado pelo reclamante, com uma descrição de produtos alimentares que totaliza €594, e itens de compensação moral conforme acima descritos, no total de €500.

Solicitando que esse valor total seja pago por transferência bancária para o IBAN que consta nos autos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Acrescenta ainda que a reclamação foi apresentada no Livro de Reclamações a 15.09.2023, e ao Provedor do Cliente da --- em 22.08.2023, e à própria Reclamada a 27.07.2023, em que a mesma responde em síntese que tudo foi bem feito, embora não tenham estado presentes, mas sabem que tudo foi bem feito, e que a avaria não resultou da operação, não considerando que a coincidência da avaria ter ocorrido com a substituição do contador. Como o cliente não esteve presente não têm culpa do sucedido, esquecendo que atuaram fora do prazo e sem exigirem ou mesmo recomendarem tal presença.

A reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de sublinhar a separação das atividades de distribuição e comercialização nos termos do disposto no artigo 233o, no 1 do Decreto-Lei n.o 15/2022, de 14 de janeiro, diploma que estabelece a organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN), é a atividade de distribuição da energia elétrica independente e separada juridicamente de todas as restantes atividades do sistema elétrico.

De forma análoga, o legislador consagra no artigo 132.o, no 3 do mesmo diploma, a separação jurídica da atividade de Comercialização da energia elétrica, das restantes atividades do sistema elétrico nacional (SEN).

As funções de cada uma das entidades assim como o exercício das atividades a elas cometidas são definidas pela lei, sendo que, de acordo com o disposto no número 1 do artigo 132o, do diploma referido supra, o comercializador desenvolve "a atividade de comercialização de eletricidade, que consiste na compra a grosso e na venda a grosso e a retalho de eletricidade a clientes".

Assim, uma vez que a operadora da rede de distribuição não tem no âmbito das suas competências nem atribuições, a comercialização da energia elétrica, os fatores e os aspetos associados e referentes aos contratos de fornecimento celebrados com os utilizadores das instalações, nomeadamente questões que respeitam à faturação, dizem apenas respeito e são do conhecimento do respetivo comercializador.

Sublinha ainda a reclamada que não existe entre o Operador de Rede de Distribuição – ORD, e os utilizadores das instalações não existe qualquer relacionamento de índole contratual. É com os comercializadores que os utilizadores das instalações contratam o serviço de fornecimento de energia elétrica, cabendo apenas ao ORD, proceder à ligação e desligação das instalações à rede pública e executar as restantes operações, através das informações estritamente necessárias registadas, pelos comercializadoras, no portal de comunicações Switching, existente para efeito de troca de comunicações entre comercializadores e operador de rede de distribuição.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quanto à reclamação feita em si considera que está em apreciação um pedido de indemnização por alegados prejuízos causados devido a substituição do equipamento de contagem.

Das questões que são do conhecimento do Operador de Rede (ORD), cumpre esclarecer, antes do mais, que a instalação em apreço se encontra localizada em Linda a Velha e correspondendo ao local de consumo n.º 7740038, sendo que para esta instalação vigoraram dois contratos de fornecimento de energia elétrica, titulados pela Reclamante, conforme histórico contratual entre fevereiro 2014 e janeiro 2022 com o comercializador Iberdrola, e entre janeiro 2022 à data da audiência com a Goldenergy. Acrescenta ainda que o contador da referida instalação, encontra-se no exterior da instalação, sem acesso à via pública.

Em relação à substituição do contador, alega que no dia 13.05.2023, o Reclamante foi informado, via e-mail, que a Reclamada iria proceder à substituição do equipamento de contagem, no âmbito da campanha de substituição de contadores.

O Reclamante recebeu e abriu o e-mail no próprio dia, não tendo procedido a qualquer pedido de agendamento ou qualquer informação adicional. Sendo que, não existindo, por parte do Reclamante, um pedido de agendamento para realização da visita técnica, a mesma permaneceu programada para execução, mediante a disponibilidade de serviço.

Assim, no dia 22.07.2023, foi realizada a Ordem de Serviço n.º 190001902152, de substituição de equipamento BTN (campanha). Tendo sido substituído o contador no101000000013998628 (CONTADOR EMC LIG DIRETA 15/60 MONO), por novo equipamento, nomeadamente o contador no 282000002301030772 (EDP BOX MON PLC PRIME).

Alega a Reclamada que o serviço decorreu dentro da normalidade, cumprindo-se todos os procedimentos técnicos e de segurança que este tipo de visita técnica assim o exige.

Salientando-se que, não existe uma obrigatoriedade de presença do consumidor, desde que seja possível aceder ao contador. Situação que se verificou, visto que o contador se encontra no exterior da instalação do Reclamante, e tendo sido dado o acesso ao interior do prédio.

Acrescenta que a substituição do equipamento de contagem não é suscetível de provocar danos em materiais e muito menos fazer com que o disjuntor geral dispare. O desarme do disjuntor pode ocorrer por variadas situações, sendo que o seu rearme é uma ação que compete exclusivamente ao utilizador da instalação. Não podendo a aqui Reclamada ser responsabilizada, pela ausência do Reclamante do seu local de consumo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Considera assim a inexistência de pressupostos de responsabilidade extracontratual, pois como referiu não foi registado qualquer incidente que tenha afetado a instalação do Reclamante, estando aqui em causa uma ausência prolongada do Reclamante do local de consumo em apreço.

Ora, no âmbito da responsabilidade civil extracontratual, para surgir a obrigação de indemnizar é necessário que se verifiquem cumulativamente os pressupostos dessa responsabilidade, conforme prescreve o artigo 483o do Código Civil (C.C.): "Aquele que, como dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação".

Ou seja, são elementos constitutivos da responsabilidade civil extracontratual: (i) a existência de um facto voluntário, (ii) a ilicitude da conduta, (iii) a imputação do facto ao agente e (iv) a existência de um dano e (v) o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

No caso em apreço, estes requisitos não estão verificados, inexistindo qualquer facto ilícito e culposo. Não estando, ainda assim, provada a existência de danos e o nexo de causalidade entre esses e a conduta da Reclamada. Mais, não estão igualmente verificados os pressupostos de responsabilidade civil previstos no artigo 509o do C.C. Dado que, não houve lugar a qualquer incidente, tendo a substituição do equipamento de contagem decorrido de forma normal.

Considera ainda a Reclamada que deve esclarecer que, não obstante a presunção de culpa que impede sobre a Reclamada, a mesma só dispensa a prova pelo Reclamante dessa mesma culpa, mas já não da ocorrência do facto imputável ao agente e o nexo de causalidade entre o facto e o dano. Assim, ficou por provar qualquer facto ilícito da Reclamada ou vicissitude ocorrida durante a condução e entrega de eletricidade.

Posto isto, salvo melhor entendimento, não estando provado o primeiro dos pressupostos da responsabilidade civil extracontratual, a prática de um facto ilícito imputável ao agente, nem qualquer nexo de causalidade entre o fornecimento de energia e os danos, não é devida nenhuma indemnização a Reclamante, devendo a ação, desde já, improceder quer em termos factuais, quer em termos jurídicos.

Por fim alega a Reclamada que ignora a existência, natureza e valor dos danos reclamados, pelo que os impugna especificamente. Tendo a Reclamada respondido ao Reclamante, via e-mail, nos dias 18.08.2023, 01.09.2023 e 18.09.2023, não se responsabilizando pelos prejuízos alegadamente sofridos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O Reclamante alega vários valores, contudo não junta qualquer tipo de prova documental sobre os mesmos. Perante a escassa prova apresentada e sem nenhum outro elemento que sustente os valores ora em causa, terá como consequência necessária a improcedência do pedido do Reclamante. No mesmo sentido estabelece o n.º 1 do art.º 342.º do Código Civil que "aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado".

O ónus da prova, consiste na necessidade da observância de determinado comportamento por quem invoca um direito, como pressuposto para a procedência do pedido, o que no caso não sucedeu.

Mais se impugna o valor de danos equacionados a título de danos não patrimoniais. Uma vez que é consensual a ideia de que só são indemnizáveis os danos não patrimoniais que afetem profundamente os valores ou interesses da personalidade física ou moral, medindo-se a gravidade do dano por um padrão objetivo e afastando-se os fatores subjetivos, suscetíveis de sensibilidade exacerbada, particularmente embotada ou especialmente requintada.

O dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado – cfr. ANTUNES VARELA, Das Obrigações em Geral, vol. I, pág. 576; Vaz Serra, RLJ, ano 109.º, pág. 115; e os Acs. do STJ de 26-06-1991, BMJ 408.º/538, de 09-12-2004, CJSTJ 2004, tomo 3, pág. 137, de 11-07-2007, Proc. n.º 1583/07 - 3.ª, de 26-06-2008, Proc. n.º 628/08, CJSTJ 2008, tomo 2, pág. 131, de 22-10-2008, Proc. n.º 3265/08 - 3.ª, e de 29-10-2008, Proc. n.º 3380/08 - 5.ª.

Requer por isso a Reclamada que seja a ação declarada totalmente improcedente e, consequentemente, seja 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 €1094 (mil e noventa e quatro euros).

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 pela sua ilustre mandatária Dra. -
--.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Esteve ainda presente a testemunha Sr. --, na qualidade de funcionário da Reclamada.

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

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.

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 de energia elétrica é abastecida de energia elétrica na sua residência;
- b. A instalação tem o local de consumo com o CEP supramencionado na denúncia;
- c. A reclamada é a entidade que em regime de concessão de serviço público, exerce a atividade de distribuição de energia elétrica em baixa e média tensão, e é ainda a concessionária da rede em baixa tensão no concelho em apreço.
- d. A instalação da Reclamante estava à data dos factos em bom estado de conservação;
- e. Em 22.07.2023 ocorreu a substituição do contador de eletricidade do CPE, sem que o Reclamante estivesse presente;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- f. Os equipamentos elétricos dos consumidores finais no momento ligados à rede elétrica, só poderiam ser afetados se não tivessem sido tomadas as proteções regulamentares impostas;
- g. No dia 25.07.2023 o Reclamante encontrou em sua casa o disjuntor diferencial desligado;
- h. Sendo que todos os disjuntores a jusante tinham ficado desligados com exceção do circuito que alimenta o frigorífico;
- i. Sendo que os alimentos que ali estavam ficaram deteriorados e tiveram de ser mandados fora;
- j. A substituição do contador será a causa para a origem de corrente diferencial (ou pico de intensidade) que provocou o disparo do disjuntor diferencial no quadro elétrico de casa;
- k. Houve prejuízos significativos e danos não patrimoniais com esta situação no valor de €500;
- l. A Reclamada violou deveres gerais de confiança e segurança na prestação do serviço de alteração de contador.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que tenham existido danos patrimoniais no valor de €594;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e das testemunhas (quando existentes), conjugadas com os conhecimentos técnicos de eletricidade e conhecedoras diretas da situação objeto do litígio, e que reafirmaram de modo a convencer o Tribunal, que não poderiam ter ocorrido os danos invocados por causa do incidente na rede, que nunca seria idóneo para os causar.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



8. Do Direito

O Sistema Elétrico Nacional (SEN) encontra-se regulamentado, no essencial, pelos DL 172/2006 de 23 de Agosto e o seu regime previsto no DL 29/2006 de 15 de Fevereiro [alterado e republicado em anexo ao DL no 215- A/2012, de 8 de outubro], que estabelecem os princípios gerais relativos à organização e funcionamento do SEN, bem como ao exercício das atividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de eletricidade e à organização dos mercados de eletricidade, transpondo para a ordem jurídica interna os princípios da Diretiva n.º 2003/54/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de Julho, que estabelece regras comuns para o mercado interno da eletricidade, e revoga a Diretiva n.º 96/92/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Dezembro, incluindo direitos e deveres dos consumidores.

São ainda aplicáveis, as disposições previstas no DL 740/74, de 26 de Dezembro, nas normas não revogadas – Regulamento de Segurança das Instalações de Energia Elétrica (RS), bem como no DL 226/2005 de 28 de Dezembro e na Portaria 949-A/2006 de 11 de Setembro - Regras Técnicas das Instalações Elétricas de Baixa Tensão (RT), bem como ainda no Despacho 5255/2006 de 08 de Março - Regulamento da Qualidade do Serviço (RQS) e na Lei 12/2008 de 26 de Fevereiro, esta última alterando a Lei 23/96 de 26 de Julho (proteção do consumidor de serviços públicos essenciais).

Neste enquadramento, à Reclamada compete fornecer energia elétrica aos clientes e consumidores que lha requisitem, de forma contínua e em conformidade com padrões de qualidade de serviço estabelecidos no RQS, ressalvadas as situações de interrupção do serviço devidamente previstas na lei [48o/2 b)].

Nos termos do RQS (44o/1) as entidades titulares de licença de distribuição de energia elétrica são responsáveis, civil e criminalmente, nos termos legais, pelos danos causados no exercício da atividade licenciada, salvo nomeadamente casos fortuitos ou de força maior e sem prejuízo do disposto no art. 509o do Código Civil (CC):

«1. Aquele que tiver a direção efetiva de instalação destinada à condução ou entrega da energia elétrica ..., e utilizar essa instalação no seu interesse, responde tanto pelo prejuízo que derive da condução ou entrega da eletricidade ..., como pelos danos resultantes da própria instalação, exceto se ao tempo do acidente esta estiver de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação. 2. Não obrigam a reparação os danos devidos a causa de força maior; considera-se de força maior toda a causa exterior independente do funcionamento e utilização das coisas.»



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Inserindo-se este preceito legal no capítulo da responsabilidade objetiva, ou responsabilidade pelo risco, a sua verificação depende do preenchimento dos legais pressupostos: ausência de um ato voluntário do agente; prática de um ato lícito gerador de risco e imputável ao agente; dano; nexo de causalidade entre o ato e o dano.

Celebrado um contrato de fornecimento de energia elétrica, há em primeiro lugar, de analisar se a situação, como a dos autos, à luz do instituto da responsabilidade civil contratual até porque, se verificada, consome aquela (cfr., v.g., Ac. do STJ de 09Jun2005).

O citado artigo 509o CC prevê dois casos de responsabilidade objetiva: um que respeita aos danos resultantes da própria atividade de condução ou entrega da eletricidade (ou do gás) e o outro respeitante àqueles danos que derivam da instalação.

Neste, a responsabilidade pode ser afastada desde que se prove que a instalação se encontrava, na altura do acidente, em conformidade com as exigências técnicas vigentes e em perfeito estado de conservação e, em ambos, a responsabilidade pode ser afastada se se apurar que, tais danos, resultaram de “força maior”.

Por outro lado, é da essência da figura da responsabilidade civil e ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco, a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483o CC.

A principal diferença entre o regime da responsabilidade obrigacional e extra-obrigacional, resulta da presunção de culpa que está consagrada no art. 799o/1 CC.

Ao invés do que se passa na responsabilidade extra-obrigacional, em que o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado (art. 487o/1, CC), na responsabilidade obrigacional, porque a lei presume a culpa do devedor, é ao devedor que incumbe provar que não teve culpa para afastar a sua responsabilidade.

Portanto, o credor para exercer o direito à indemnização não precisa de provar a culpa do devedor, uma vez que ela está presumida. E quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Aqui, o tribunal formou convicção de que a regra aplicável é a regra do art. 563o, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo essa exigência para o caso concreto [de responsabilidade extracontratual ou aquiliana na medida em que não existe ou existia qualquer vínculo contratual entre a demandante e a demandada], demonstrou-se que a Reclamada enquanto entidade responsável pela rede de distribuição de energia elétrica - não cumpriu com os deveres de assegurar a continuidade da prestação desse serviço com qualidade e em condições de segurança para pessoas e bens, sendo certo que, sempre que casos fortuitos ou de força maior contribuam para anomalias no fornecimento ou sempre que se detetem situações imputáveis aos próprios utentes da rede - como por exemplo, defeitos pré-existentes nos aparelhos elétricos, instalações elétricas em condições deficientes, ou ausência de extensões contra picos de corrente - estará excluída a responsabilidade da entidade fornecedora.

Essa tem sido a posição da Jurisprudência, que tem vindo a exigir a demonstração de que a interrupção abrupta no fornecimento de energia elétrica, foi causa adequada e única da produção dos danos para que se possa responsabilizar a entidade distribuidora, ora demandada.

Atentas as dificuldades - desde logo sob o ponto de vista técnico - em demonstrar a existência desse nexo de causalidade, é comum serem utilizados alguns critérios que poderão ajudar a determinar as consequências desse tipo de anomalia na rede elétrica.

Como têm vindo a referir a ERSE e a Direcção-Geral de Energia, se considerarmos a tipologia da rede de distribuição de energia elétrica, o que é estabelecido para um consumidor estendesse a todos os ligados à mesma linha de alimentação, o que significa que, existindo uma perturbação na rede, ela propaga-se a todos os consumidores ligados à rede comum, tornando-se assim mais provável que a causa dos danos seja atribuída à rede de distribuição quando a perturbação afetou, pelo menos, alguns clientes vizinhos.

No é no entanto o caso concreto, já que não houve uma anomalia na linha comum de alimentação, mas sim um diferendo resultante ao que tudo indica da mudança/alteração do contador, cuja responsabilidade pertence à demandada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sendo que diga-se de todo que a simples mudança de um contador (e mesmo que a lei não obrigue a presença do proprietário) não deve ser por si só a causadora dos danos, e que os próprios equipamentos elétricos devem ser concebidos segundo normas técnicas que os protejam contra cortes regulamentares no abastecimento de energia em termos de não serem afetados pelas características da tensão de alimentação ou variações desta dentro dos parâmetros regulamentares.

Contudo, não cremos ser de afastar a responsabilidade da Reclamada pelo serviço que foi prestado, uma vez que deverá apurar-se o nexos de causalidade sobre o facto em si, mudança do contador, e os danos que são alegados, bem como todos os demais pressupostos legais da responsabilidade civil.

Como decorre do assinalado anteriormente, imputar os danos verificados em eletrodomésticos e outros equipamentos elétricos dos consumidores de energia elétrica decorrentes de “anomalias” no fornecimento do serviço, neste caso desta alteração do contador, pela Reclamada, é matéria extremamente delicada e difícil e que, não raras vezes, tem de ser decidida com base em presunções judiciais, com recurso às regras relativas ao ónus da prova, da experiência e da probabilidade séria, sem descurar que deve o julgador obediência à lei e só lhe é lícito decidir “ex aequo et bono” quando a própria Lei o determine.

Uma vez que por força do art. 799.o CC a lei determina uma presunção de culpa do devedor, recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente. Deve assim analisar-se à luz do instituto da responsabilidade civil, se há ou não obrigação de indemnizar o credor, no caso Reclamante, dos danos alegados.

Para ser apurada a existência destes danos, e se os mesmos devem ser compensados, devendo aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.o da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.o do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexos de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.o 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de prestação de serviços, no apuramento da falta de conformidade do procedimento da unidade hoteleira reclamada, o que permite a verificação da existência de responsabilidade civil.

Acrescente-se que por força do art. 12.o, n.o 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

- 1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);
- 2) Ilícitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.o a 572.o do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.o e seguintes, e esta última para os artigos 483.o e seguintes do mesmo diploma.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil é aquele que distingue entre responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos (artigos 483.o a 498.o do Código Civil), responsabilidade (civil) pelo risco (artigos 499.o a 510.o do Código Civil) e responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício.

A primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta.

Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Assim, o nexó de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade

adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada ao substituir o contador e ter com tal sido provocados danos na instalação e no disjuntor em causa, teve uma atuação que reúne os pressupostos pois trata-se de um ato de atuação reprovável, voluntário, que causou um dano, com nexó de causalidade para os prejuízos sofridos e cuja culpa só se pode imputar àquela alteração e atuação da Reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por fim e no que respeita aos danos não patrimoniais, 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 Antunes Varela, Código Civil Anotado, Vol. I, 4.a edição, 1987, p. 499, “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjetivos”, 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”.

Neste caso, foi dada como provada que a alteração do contador, provocou danos na instalação do Reclamante e que houve um pico de tensão, que causou danos no frigorífico na instalação.

O demandante alega que a sua vida familiar foi afetada, pela perturbação que teve com a remoção e esvaziamento das embalagens, limpeza, desinfeção desodorização dos produtos que perdeu, deslocações para compras, e tempo privado que lhe foi roubado pela anomalia causada pela Reclamada.

Entendemos que estes são danos não toleráveis, e por isso é aqui tutelável, o pedido de compensação a título de danos não patrimoniais, uma vez que não se trata de mero incómodo ou contrariedade.

O montante da indemnização deve ser fixado equitativamente pelo tribunal, nos termos do art. 496.o, n.o 4, tendo em conta, entre outros aspetos, as circunstâncias do caso e pelo caráter pontual, julga-se adequada a fixação do montante indemnizatório em € 500, com vista a ressarcir a demandante dos danos não patrimoniais sofridos.

Ora nos autos o que se verifica é que o Reclamante vem alegar que as avarias ocorreram no mesmo dia em que ocorreu a citada mudança do contador. Assim presume-se um nexos entre essa anomalia e os danos que contemporaneamente terão ocorrido no seu frigorífico, quanto aos alimentos que ali alegadamente estavam e que disponibiliza numa mera folha.

Não havendo um documento oficial /fatura-recibo – que comprove os valores e o conteúdo do dito equipamento, ou despesa patrimonial tida com alimentos.

Mas temos de considerar todo o transtorno que esta situação causou ao reclamante, e os danos não patrimoniais alegados, cremos dever ser reconhecidos e pagos pela Reclamada para o IBAN que consta no pedido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Pelo que, e sem mais considerações, decai parcialmente a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder em parte, quanto aos danos patrimoniais alegados e não provados.

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.

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.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente improcedente, condenando-se a Reclamada ao pagamento de €500.

Deposite e notifique.

Lisboa, 22 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos