



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3440 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Água

Tipo de problema: Facturação injustificada

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Lei n.º 23/96, de 31 de julho; art. 278 n.º 1 d) , n.º 1 e 2 do art. 557 al. e) e art. 578.º do CPC; art. 30.º CPC

Pedido do Consumidor: Anulação das faturas emitidas e cobradas através de débito direto e a emissão de novas faturas bem como a consequente devolução de valores que tenham sido pagos por si em excesso.

SENTENÇA Nº 34 / 2024

SUMÁRIO:

1. O conceito de legitimidade enquanto pressuposto processual encontra-se definido no art. 30.º CPC.
2. A legitimidade da parte depende da titularidade por esta de um dos interesses em litígio.
3. Genericamente sublinhe-se que o ónus da prova cabe a quem alega o facto que pretende ver julgado provado.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada 1:

Reclamada 2:

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 25 de janeiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio / Relatório

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende a anulação das faturas emitidas e cobradas, através de débito direto e a emissão de novas faturas bem como a consequente devolução de valores que tenham sido pagos em excesso.

O Reclamante auxiliado pela DECO remete ao tribunal uma reclamação apresentada aos ----, no sentido de perceber os valores excessivos que entende que foram pagos nos meses de finais de 2021 e início de 2022, numa altura em que não residia permanentemente em Portugal.

Indica ainda que até à data em que se mudou em definitivo permanecia na morada e local de consumo aproximadamente 5 semanas por ano. Na altura em específico em 2021 teve um problema de saúde e não foi possível viajar.

Não houve qualquer substituição ou reparação no contador, pelo que se à data destes consumos excessivos pudesse existir algum problema no contador, o mesmo se verificaria na presente data, o que não é o caso, sendo os consumos regulares encontrando-se o reclamante a viver de forma permanente na morada/local de consumo desde junho de 2022.

Os serviços municipalizados de Setúbal em resposta ao reclamante remeteram para as ----, enquanto que procedeu à faturação dos consumos.

A ---- procedeu ao envio das faturas. Porém nenhuma das entidades esclareceu sobre os valores excessivos, dado o contexto de ausência que o reclamante explica e demonstra.

Pretende, pois, a anulação das faturas emitidas e cobradas através de débito direto e a emissão de novas faturas bem como a consequente devolução de valores que tenham sido pagos por si em excesso.

A Reclamada 1 ----, apesar de devidamente notificada no processo, nunca se pronunciou, nem se fez representar em todo o processo ou na audiência.

A Reclamada 2 – ---- respondeu a estes serviços indicando que teve apenas conhecimento a 11.01.2024 de que corria no Centro uma reclamação apresentada contra os Serviços Municipalizados de Setúbal relativo ao processo em apreço do cliente 902640 aqui reclamante.

Apresentou as desculpas pela falha na comunicação, considerando que não são parte legítima no referido processo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Porquanto, a reclamação da faturação em questão, data do ano de 2021 e 2022 e a assunção por parte dos Serviços Municipalizados de Setúbal da atividade de prestação dos serviços públicos essenciais, de abastecimento de Água e de saneamento, intervindo como Entidade Gestora dos respetivos sistemas, ocorreu apenas a partir de 18 de dezembro de 2022, em conformidade com o estabelecido nas alíneas a) e b) do n. 1 do artigo 10.o da Lei n.o 50/2012, de 31 de agosto, e da al. a) do n. 1 do artigo 7.o, e do artigo 14.o do Decreto-Lei n.o 194/2009 de 20 de agosto.

Informaram ainda que foi na sequência da cessação do Contrato de Concessão, em 17 de dezembro de 2022, celebrado entre o ---- e as ----, que foi decidida a reativação dos ----.

Assim, incidindo a reclamação sobre as faturas:

Fatura n. 2021 00424014 (Emissão 08-09-2021) Fatura n. 2021 00528908 (Emissão 09-11-2021)
Fatura n. 2021 00581097 (Emissão 09-12-2021) Fatura n. 2022 00007379 (Emissão 07-01-2022)
Fatura n. 2022 00060876 (Emissão 08-02-2022) Fatura n. 2022 00112536 (Emissão 08-03-2022)
Fatura n. 2022 00164911 (Emissão 07-04-2022) Fatura n. 2022 00218627 (Emissão 06-05-2022)
Fatura n. 2022 00271714 (Emissão 07-06-2022) Fatura n. 2022 00326061 (Emissão 07-07-2022)
Fatura n. 2022 00380734 (Emissão 08-08-2022) Fatura n. 2022 00433873 (Emissão 07-09-2022)

São todas anteriores ao período da gestão pública, tendo ocorrido a mesma pelos Serviços Municipalizados de ----- apenas em 18 de dezembro de 2022.

A responsabilidade no âmbito da reclamação em questão, embora datada de 10-10-2023 neste processo reporta-se ao período da gestão privada da ex-concessionária ---, sendo da sua exclusiva responsabilidade a faturação e correspondente débito aos clientes.

Face ao exposto, reiterou a Reclamada 2 que não deve ser parte no referido processo, e refuta qualquer imputação de responsabilidade da adveniente, devendo toda e qualquer informação ser remetida ex- concessionária para a morada constante do seu registo comercial.

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de €1526,70 (mil quinhentos e vinte e seus euros e setenta cêntimos), de acordo com pedido realizado pelo Reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o reclamante, assistido pela Dra. --- (Jurista da DECO), com intervenção presencial o mesmo e via Teams a assistência.

A Reclamada 1 --- esteve ausente apesar de devidamente notificada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A Reclamada 2 ---- esteve presente devidamente representada por Dra. ----, Jurista, com intervenção via Teams.

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, indo o tribunal debruçar-se de seguida sobre a apreciação e decisão do mérito da causa, considerando ainda a ilegitimidade alegada por uma das reclamadas.

7. Da Fundamentação de Facto

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante foi cliente das ---- – Reclamada 1, no período em reclamação entre Setembro 2021 e Agosto 2022.

b. A instalação tem o local de consumo na morada do mesmo, com o Código Local Consumo 810797 e Cliente 902640.

c. A reclamada 1 – ---- era a entidade que em regime de concessão de serviço público, exerceu a atividade de comercialização e faturação do serviço de água.

d. A Reclamada 2 apenas iniciou atividade como Entidade Gestora dos respetivos sistemas a partir de 18 de dezembro 2022, conforme

e. Em conformidade com o estabelecido nas alíneas a) e b) do n. 1 do artigo 10.o da Lei n.o 50/2012, de 31 de agosto, e da al. a) do n. 1 do artigo 7.o, e do artigo 14.o do Decreto-Lei n.o 194/2009 de 20 de agosto.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- f. As faturas reclamadas que constam nos autos são: Fatura n. 2021 00424014 (Emissão 08-09-2021) – no valor de €18,67, dos quais €11,54 de serviço de água, com um consumo de 6m³, e a indicação que o contador por estimativa marcaria a leitura de 160.
- g. A Fatura n. 2021 00528908 (Emissão 09-11-2021) no valor de €362,38, dos quais €147,28 de serviço de água, com um consumo de 91m³, e a indicação que o contador por estimativa marcaria a leitura de 257.
- h. A Fatura n. 2021 00581097 (Emissão 09-12-2021) no valor de €196,37, dos quais €80,08 de serviço de água, com um consumo de 10m³, e a indicação que o contador por estimativa marcaria a leitura de 267, mas com a indicação que apurados pelos serviços/contagem.
- i. Fatura n. 2022 00007379 (Emissão 07-01-2022) no valor de €361,89, dos quais €149,40 de serviço de água, com um consumo de 80m³, estimados.
- j. A Fatura n. 2022 00060876 (Emissão 08-02-2022) no valor de €354,94, dos quais €146,66 de serviço de água, com um consumo de 78m³, estimados sem outra indicação;
- k. A Fatura n. 2022 00112536 (Emissão 08-03-2022) no valor de €114,68, dos quais €46,44 de serviço de água, com um consumo de 30m³, tendo indicação de leitura real pelos serviços descontados 196m³ estimados antes, e apurados 226 m³, marcando o contador 493.
- l. A Fatura n. 2022 00218627 (Emissão 06-05-2022) no valor de €36,52, dos quais €14,25 de serviço de água, com um consumo de 20m³, e a indicação que o contador, com leitura pelos serviços a 08.03.2022 marcaria a leitura de 513.
- m. A Fatura n. 2022 00271714 (Emissão 07-06-2022) no valor de €23,54 dos quais €9,73 de serviço de água, com um consumo de 9m³, cobrados por estimativa.
- n. A Fatura n. 2022 00326061 (Emissão 07-07-2022) no valor de €31,52, dos quais €12,51 de serviço de água, com um consumo de 21m³, apurados pelos serviços por leitura a 05.07.2022, marcando o contador 534.
- o. E a Fatura n. 2022 00380734 (Emissão 08-08-2022) no valor de €26,19, dos quais €10,65 de serviço de água, com um consumo estimado de 10m³.
- p. Em 30.06.2023 foi feita reclamação escrita aos serviços da Reclamada 2 por carta.
- q. A 27.07.2023 a mesma respondeu com a consideração que as faturas correspondem aos valores registados pelo contador e refletem o consumo real e efetuado no local;
- r. Em recibo datado de outubro 2023 é indicado o valor a pagar de €12,58, mas sendo recibo não traz pormenores atuais de consumo ou medição do contador à data.
- s. Todos os valores das faturas supra foram pagos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

t. De acordo com as faturas supra existiram leituras feitas pelos serviços a 08.01.2022, 08.03.2022.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que as Reclamadas tenham violado deveres de confiança ou segurança do serviço;
- b. Que tenham sido feitas reclamações em cada uma das faturas em apreço;
- c. Que o Reclamante se tenha manifestado mensalmente preenchendo o Livro de Reclamações em cada valor avultado;
- d. Que tenha sido preenchido presencialmente um formulário a pedir a aferição do contador;
- e. Que tenha existido uma anomalia do contador, verificação do mesmo por canalizador particular ou público;
- f. Que os valores aferidos e confirmados de acordo com as faturas pelos serviços a 08.01.2022 e 08.03.2022 estivessem errados;
- g. Que as reclamadas sejam culpadas pelos valores faturados.

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.

8. Do Direito

O consumidor está desde logo protegido pela Lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, com as suas várias atualizações, ao mencionado o art. 4.º o direito à qualidade dos bens e serviços.

O mesmo claramente institui que «Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.»



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim determina o legislador por sua vez, no artigo 2.o, n.o 1, da citada Lei n.o 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores que «Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.»

Ao reportar-se a um serviço público essencial, o serviço de fornecimento de água, regulado legalmente pela Lei n.o 23/96, de 31 julho, com as suas diversas atualizações, o caso em apreço pretende discutir ainda que sem qualquer prova a faturação em si do serviço, considerando valores excessivos apresentados e pagos em 2021 e 2022.

O art. 3.o deste diploma estabelece como princípio geral que: «O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.»

Perante a faturação apresentada verifica-se que o direito à informação é cumprido pela entidade Reclamada que na altura faturou, no sentido de estar a fatura discriminada, com todos os elementos disponíveis.

A lei não obriga a faturação real todos os meses, podendo haver estimativas semestrais. No período de setembro 2021 a agosto 2022 que foi enviado faturas nos autos verifica-se que existiram duas leituras reais dos serviços em janeiro e em março.

Não se pode, pois, por isso concluir tendo apenas por base as faturas que o contador não marcava aqueles valores apresentados. Não constam fotos

com data do contador, não há nenhum relatório técnico de canalizador que comprove que existiu naquelas datas uma anomalia no contador.

Da análise de direito das faturas remetidas aos autos, verifica-se que os consumos avultados não são uma constante, tendo ocorrido nas faturas de novembro 2021 (€362,38), dezembro 2021 (€196,37), janeiro 2022 (€361,89), fevereiro 2022 (€354,94) e março 2022 (€114,68), descendo radicalmente nos meses de maio, junho, julho e agosto.

Mesmo a existência de uma perda de água deveria ter-se mantido nos meses seguintes, fazendo fé que nada foi alterado pelo requerente.

Desta feita não consegue em tribunal o reclamante comprovar que há uma anomalia ou defeito, quando existem leituras reais – na fatura – mencionando o contador, e nenhuma outra prova cabal, documental, ou testemunhal é apresentada contra a Reclamada 1 que faturou o serviço em causa.

Deve assim decair qualquer pedido contra a mesma por ausência de prova, ainda que também não possa o tribunal determinar como foi determinado aquele valor cobrado, ou se os consumos reais existiram, se havia fuga ou outra anomalia.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em relação à Reclamada 2 temos de concluir pela ilegitimidade passiva da mesma atendendo ao conceito de legitimidade, que enquanto pressuposto processual encontra-se definido no art. 30.o do CPC.

Este que prevê: «1. O autor é parte legítima quando tem interesse direito em demandar; o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer. 2. O interesse em demandar exprime-se pela utilidade derivada da procedência da ação e o interesse em contradizer pelo prejuízo que dessa

procedência advenha. 3. Na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor.»

Da leitura desta norma pode concluir-se atendendo às palavras de Castro Mendes (in Direito Processual Civil, Vol. II, pgs 187 a 192) que «legitimidade é uma posição de autor e réu, em relação ao objeto do processo, qualidade que justifica que possa aquele autor ou aquele réu ocupar-se em juízo desse objeto do processo. (...) Assim a legitimidade da parte depende da titularidade por esta dum interesse em litígio.»

Neste sentido pronunciou-se também o Prof. Alberto dos Reis in Comentário ao Código Processo Civil, 2a ed. Vol. I pg. 41, ao indicar que «a questão da legitimidade é simplesmente uma questão de posição quanto à relação jurídica substancial. As partes são legítimas quando ocupam na relação jurídica controvertida uma posição tal que têm interesse em que sobre ela recaia uma sentença que defina o direito.»

Desta feita a exigência deste requisito pretende acautelar que a causa seja julgada perante os verdadeiros e principais interessados na relação jurídica, tornando-se assim necessário que estejam em juízo, como autores e réus, as pessoas titulares da relação jurídica em causa (Ac. TRGuimarães, 18.01.2018, in www.dgsi.pt).

A legitimidade enquanto pressuposto processual que se exprime pela titularidade do interesse em litígios, exige que apenas se considere parte legítima como Reclamante e Reclamado(a) quem tiver interesse pessoal e direto em contradizer, não bastando um interesse indireto, reflexo, conexo ou derivado.

Esta legitimidade enquanto pressuposto processual definido no art. 30.o CPC interessa saber quem são os sujeitos da relação controvertida, tal como ela é configurada por um reclamante. Saber se essa relação existe ou não e quem são efetivamente os seus sujeitos é matéria que pertence ao mérito da ação, e que se prende com a legitimidade em sentido material e não com a legitimidade enquanto pressuposto processual.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Como referido no Ac. STJ de 18.10.2018 (in www.dgsi.pt), a «legitimidade processual constituindo uma posição do autor e do réu em relação ao objeto do processo afere-se em face da relação jurídica controvertida, tal como o autor a desenhou. A legitimidade material substancial ou ad actum consiste num complexo de qualidades que representam pressupostos da titularidade, por um sujeito de certo direito que o mesmo invoque ou que lhe seja atribuído, respeitando, portanto, ao mérito da causa.»

Assim e dos documentos juntos aos autos verificamos que a atual relação contratual relativa ao abastecimento de água está entregue à Reclamada 2 – os ----, mas a mesma comprova por lei que apenas a partir de 18.12.2022 essa responsabilidade pela concessão lhe foi entregue.

Sendo todo o período de faturação reclamado anterior, apenas a Reclamada 1 ---, que faturou os serviços, pode ser parte legítima neste processo.

Devendo assim decair qualquer pedido contra a Reclamada 2 que é assim ilegítima.

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.

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. verificada a exceção dilatória de ilegitimidade passiva da Reclamada 2, nos termos do disposto no art. 278 n.o 1 d), n.o 1 e 2 do art. 557 al. e) e art. 578.o do CPC, absolvendo-se a mesma da presente instância.

b. a ação totalmente improcedente, absolvendo-se do pedido a Reclamada 1.

Deposite e notifique.

Lisboa, 31 de janeiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos