



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3402 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: artºs 798 e ss., em conjugação com os artºs 562 e ss, todos do C.C; DL 29/2006 de 15 de Fevereiro; DL 172/2006 de 23 de Agosto; 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; Despacho 5255/2006 de 08 de Março; Lei 12/2008 de 26 de Fevereiro; Lei 23/96 de 26 de Julho

Pedido do Consumidor: A ---- ressarcir o cliente dos prejuízos patrimoniais, e não patrimoniais, causados no incumprimento de serviço agendado.

SENTENÇA Nº 33 / 2024

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. 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.”.
3. 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.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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.

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

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 após infrutíferas tentativas de resolução do litígio com a ---- apresenta o caso para ser ressarcido dos prejuízos causados com o incumprimento do serviço agendado de mudança de contador.

Sumariamente descrevia que foi agendado para 18.08.2023 entre as 10h30 e as 13h uma deslocação técnica à residência de férias do cliente, que corresponde ao CPE PT --- --- 7BJ sita no distrito de Viseu.

Refere que estando tudo confirmado fez a sua viagem deslocando-se de Lisboa para o efeito.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No dia marcado, às 13h09 recebeu um sms a dizer que a equipa técnica esteve na morada, o que não corresponde à verdade, e posteriormente a entidade reclamada assumiu a responsabilidade pelo incumprimento, e apresentando um pedido de desculpas, por não terem comparecido no prazo acordado, sem lhe terem dado conhecimento prévio, e atribuindo-lhe uma compensação de €20, valor este que o reclamante afirma ter recusado.

Isto porque o facto dos prejuízos decorrentes da deslocação em vão ultrapassam em muito o valor, desde despesas de deslocação (130€), anulação de consultas psicológicas, os dias 17 e 18 de agosto referentes à atividade profissional normal do cliente em €600, e danos não patrimoniais de €250.

Assim e na forma de reclamação e recurso para a ERSE foi solicitada a este tribunal uma indemnização pelos danos mencionados, pedidos neste processo em €980.

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

3



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



de comunicações Switching, existente para efeito de troca de comunicações entre comercializadores e operador de rede de distribuição.

A reclamada não reconhece nem tem de reconhecer os termos da relação contratual que os comercializadores estabeleceram com os clientes finais desconhecendo os elementos referentes ao mesmo.

Quanto à presente reclamação está em apreciação um pedido de indemnização pelos prejuízos causados em detrimento de não realização de visita técnica agendada para substituição de equipamento de contagem.

Entende que quanto às questões que são do conhecimento do Operador de Rede (ORD), cumpre esclarecer, antes do mais, que a instalação em apreço se encontra localizada em Figueiredo de Alva, correspondendo ao local de consumo n.º 7336860.

Para esta instalação vigora um contrato de fornecimento de energia elétrica titulado pelo Reclamante, desde 09.11.2013 até à presente data, com

contrato celebrado com o comercializador EDP Comercial, conforme histórico contratual.

O contador da referida instalação, encontra-se no exterior da instalação, mas sem acesso à via pública, o que por si impossibilita o livre acesso ao equipamento. No dia 08.06.2023, 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. A visita técnica ficou agendada para dia 18.08.2023, contudo, não foi possível à Reclamada efetuar a substituição do contador, não sendo realizada a Ordem de Serviço n.º 190002006890, devido a um problema no PDA.

Conforme procedimento, o Reclamante foi informado da impossibilidade de substituição do equipamento de contagem e da compensação devida pela ausência da equipa técnica.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No caso em apreço, estes requisitos não estão verificados, inexistindo qualquer facto ilícito e culposos. Não estando, ainda assim, provada a existência de danos e o nexo de causalidade entre esses e a conduta da

Reclamada. Aliás, cabe realçar que, a ora Reclamada não agiu de má-fé bem, como não houve dolo ou mera culpa na sua atuação.

No que diz respeito às visitas combinadas, refere o Regulamento de Qualidade de Serviço aprovado pelo Regulamento n.º 406/2021, de 12 de maio, no artigo 72.º, n.º 1: "Considera-se visita combinada a deslocação do operador de rede de distribuição a uma instalação de utilização em que é necessária a presença do cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é definido um intervalo de tempo para o seu início com o acordo do cliente."

No que respeita ao agendamento das visitas combinadas, refere o artigo 73.º, n.º 2 do referido Diploma: "2 — No âmbito do setor elétrico, o cliente pode acordar a visita combinada diretamente com o respetivo operador de rede, nos termos do RRC, nas matérias relativas a:

- a) Ligações às redes;
- b) Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos equipamentos de medição;"

Mais concretamente, em matéria relativa ao incumprimento no âmbito das visitas combinadas, no artigo 74.º: "1 — O incumprimento do intervalo acordado com o cliente, ou com o requisitante de ligação à rede, para início da visita combinada confere a estes o direito de compensação (...)"

Assim, quanto ao valor da compensação em virtude do incumprimento das visitas combinadas, nos termos do artigo 93.º, n.º 1: "1 — O valor das compensações previstas no Artigo 70.º, no Artigo 74.º, no Artigo 81.º, no Artigo 86.º, no Artigo 89.º e no Artigo 95.º é estabelecido no Anexo I a este regulamento."

Que remete para o anexo I, ponto VII n.º 1 e indica o "(...) Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais de natureza comercial, previsto no n.º 1 do Artigo 93.º: 20 euros." Tendo a Reclamada emitido a devida compensação de € 20,00 ao Reclamante, conforme legislação aplicável, e sido o mesmo informado de tal facto. A Reclamada 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 21.08.2023, 24.08.2023, 04.09.2023 e a 26.09.2023, não se responsabilizando pelos danos participados pela mesma e reforçando a devida compensação emitida, segundo a legislação aplicável.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O Reclamante alega vários valores, contudo não junta qualquer tipo de prova documental sobre os mesmos.

Aliás, os custos com a Via Verde, conforme consta do Anexo 1 junto pelo Reclamante, considera-se improcedente o seu ressarcimento, uma vez que o Reclamante poderia ter optado por um percurso sem cobrança de portagens.

No que toca aos custos com combustível, terá de improceder o seu ressarcimento. Visto que, sem prejuízo do já acima mencionado é manifestamente inadequado o pagamento de valores que foram gastos com lapsos de tempo bastante antecedentes e posteriores às datas em que ocorreram os factos, nomeadamente os valores de €49,24 e €50, cujos abastecimentos foram efetuados a 14.08.2023 e a 21.08.2023 conforme o Anexo 3, junto pelo Reclamante.

Para além de que, há que salientar, existem outros meios de transporte que poderiam ter sido utilizados com menor custo para o Reclamante e que não foram tidos em consideração pelo mesmo.

Além disso, por se tratar de uma visita combinada, o Reclamante estaria em condições de, a todo o tempo, reagendar a mesma para uma data que fosse mais conveniente e que não tivesse como pressuposto uma deslocação propositada para os devidos efeitos. 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" (sublinhado e destacado nosso). 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O que, sem mais delongas não é o caso. Nestes termos, e nos melhores de direito que V. Exa. doutamente suprirá, requer-se que seja a ação declarada totalmente improcedente e, conseqüentemente, 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 €980 (novecentos e oitenta 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. - --.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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. Foi marcada e confirmada a substituição do contador de eletricidade do CPE, para o dia 18.08.2023;
- e. Mas na data convocada ninguém compareceu no local;
- f. Posteriormente foi assumida a responsabilidade pelo incumprimento da obrigação e oferecido o pagamento da compensação legal de €20;
- g. O que foi recusado pelo Reclamante.
- h. Houve despesas em portagens comprovadas no valor de €40.20;
- i. Existiram danos não patrimoniais causados pela situação.
- l. A Reclamada violou deveres gerais de confiança quanto à falta de prestação do serviço de substituição do contador.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que tenham existido danos patrimoniais e não patrimoniais no valor total reclamado;

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



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



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; nexos 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, ou neste caso de sucessão equivalente.

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.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 o dever de assegurar a assegurar o cumprimento da substituição agendada, nada tendo avisado ao Reclamante.

Importa ainda ter presente que atentas as dificuldades - desde logo sob o ponto de vista técnico - em demonstrar a existência desse nexos de causalidade, é comum serem utilizados alguns critérios que poderão ajudar a determinar as consequências que a falta de uma intervenção deste género é causadora.

Contudo, não cremos ser de afastar totalmente 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.

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.

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 face ao que foi acordado pelas partes em realizar-se na data em apreço, e que não veio a ocorrer.



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;
- 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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 excepcionais 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.

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 nexos 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada ao não comparecer para substituir o contador como marcado e acordado, e ter com tal causado prejuízos ao reclamante, trata-se de um ato de atuação reprovável, voluntário, que causou um dano, com nexos de causalidade para os prejuízos sofridos e cuja culpa só se pode imputar àquela alteração e atuação da Reclamada.

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 falta na substituição do contador, provocou prejuízos pela deslocação, ao reclamante.

O demandante alega sumariamente que a sua vida foi afetada, pela perturbação que teve com a deslocação, e o tempo privado que lhe foi roubado pela situação causada pela Reclamada.

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

Contudo juridicamente o Reclamante não apresenta ou faz prova, como lhe competia, de quaisquer outros danos patrimoniais sofridos, designadamente, não foi apresentada prova de recibos de valores pagos com combustível ou outro além do valor referente às portagens de acordo com o documento contabilístico da via verde, com as datas de entrada e saída a 17.08.2023 e 19.08.2023, num total de €40,20. Pelo que não será devido qualquer outro valor indemnizatório em sede de danos patrimoniais.

Quanto aos danos não patrimoniais verifica-se que o Reclamante formula ainda um pedido indemnizatório pelos prejuízos e danos não patrimoniais sofridos, com o desgaste emocional e ansiedade promovidos por toda a situação e a lograda deslocação.

A ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.o, n.o 1, da Lei n.o 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, já frisado anteriormente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No que concerne à sua fixação em termos de quantum indemnizatório haverá que atender ao artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil, nos termos do qual na “fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Neste contexto Pires de Lima e Antunes Varela referem que “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos”.

Os autores em referência indicam ainda que cabe “ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica”. Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade, “Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta”, para concluir que “os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis”.

No caso em apreço estará em causa ressarcir o Reclamante pela ansiedade e angústia decorrentes de se ter deslocado sem sucesso ao local, e sem aviso prévio.

Assim, consideramos estar em causa factos suscetíveis de causarem ansiedade e, portanto, tutelada pelo direito.

Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos não patrimoniais, da conjugação do artigo 496.o, n.o 3, que remete para o artigo 494.o, ambos do Código Civil, o montante indemnizatório é fixado equitativamente pelo tribunal, devendo considerar-se o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e as demais circunstâncias do caso que o justifiquem.

Como nos dá conta o juiz relator José Avelino Gonçalves no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 28 de maio de 2013, proferido no processo n.o 1721/08.5TB AVR.C18, “A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



No caso dos autos, consideradas as suas especificidades e ponderadas as circunstâncias evidenciadas inerentes aos transtornos e ansiedade causados ao Reclamante pela conduta da Reclamada, bem como o seu grau de culpa no atraso e alteração das informações prestadas (não sendo possível, por falta de dados, a consideração da sua situação económica), afigura-se-nos adequada e equitativa, nesta sede, uma compensação de 150,00 euros.

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando a Reclamada a pagar ao Reclamante:

- a compensação legal regulamentada pelo incumprimento de obrigações individuais plasmada no valor de €20;
- o valor de €40,20 pela despesa tida com as portagens na referida deslocação ao local;
- a quantia de €150 a título de indemnização pelos danos não patrimoniais decorrentes da sua conduta inadimplente;

no montante total de € 210,20 (duzentos e dez euros e vinte cêntimos), absolvendo no mais a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 31 de janeiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos