TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 2590/2021/RM

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1º- *Nos termos do disposto no art. 12º nº 1 da Lei de Defesa do Consumidor, "o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos";*

2.º *A obrigação de indemnizar por parte da reclamada necessitará de ter, como um dos pressupostos constitutivos essenciais – independentemente da modalidade de responsabilidade civil que pudesse estar em causa – um nexo de causalidade entre os factos invocados e os danos alegados pois "obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão"(art. 563º, do Cód. Civil);*

3º. *- Só são indemnizáveis os danos não patrimoniais que se revelem suficientemente graves a ponto de merecerem a tutela do direito (artigo 496º n.º 1 do CC);*

4º. *Não revelam essa gravidade os simples e normais transtornos decorrentes da substituição de um contador sem que haja prova que assente na existência de danos patrimoniais ou não patrimoniais, cuja prova não logrou o reclamante fazer.*

I- Relatório

1.1 O reclamante apresentou reclamação na qual peticionava a condenação da reclamada à colocação do seu contador.

1.2. A causa de pedir constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. Após a apresentação da reclamação, o reclamante procedeu à alteração do seu pedido peticionando a condenação da reclamada em valor nunca inferior a €1.000,00

pelo enorme desgaste, ansiedade, preocupação e sentimento de impotência provocados pelo processo atento o facto de a sua saúde ter piorado bastante.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou, no prazo regulamentar, **Contestação** e juntou documentos, alegando o seguinte:

(...)

2. DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA PELA

6.º A aqui Reclamada, exerce em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica em alta, média e baixa tensão no concelho de (cf. art.os 31.º, 35.º, 70.º e 71.º do DL n.º 29/2006, de 15/02, alterado pelo DL 215-A/2012, de 08/10, e art.os 38.ºe 42.º do DL n.º 172/2006, de 23/08, alterado pelo DL 215-B/2012, de 08/10, e no art.º 1.º do DL n.º 344-B/82 de 1/09).

7.º Na qualidade de operador da rede elétrica pública, a Requerida abastece de energia elétrica os locais de consumo que tenham contratado com os diferentes comercializadores legalmente constituídos no mercado livre ou regulado o fornecimento de energia elétrica.

8.º Com efeito a Reclamada fornece e instala os equipamentos de medição nos locais de consumo abastecidos de energia elétrica, os vulgarmente denominados contadores (conforme disposto na alínea c) do nº1, do artigo 155º do Regulamento das Relações Comerciais- RRC – aprovado pelo Regulamento nº 468/2012, de 12 de novembro, da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos)

9.º Sendo tais equipamentos propriedade da Reclamada e os utilizadores das instalações seus fiéis depositários (conforme resulta do disposto nos nºs 3 e 4 do artigo 155º do citado RRC).

3.DO ABASTECIMENTO AO LOCAL DE CONSUMO

10.º No âmbito da sua atividade, a Requerida abastece de energia elétrica, o local de consumo nº referente a uma habitação localizada na (DOC.01)

11.ºSendo que, para o referido local de consumo o Reclamante é titular de um contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com o comercializador em mercado livre , celebrado em 10-03-2013 . DOC.01

Com efeito,

12.º No local de consumo do Reclamante , esteve instalado até 11-11-2021, o contador estático, com o nº para medição e registo dos consumos.

13.º Atualmente, está instalada uma

14.º Este contador é um equipamento de medida inteligente – EMI, que permite a comunicação remota das leituras.

15.º O referido equipamento encontra-se no interior da habitação do Requerente, sem acesso da via pública, o que impossibilita o livre acesso ao equipamento quer por parte dos técnicos, quer por parte dos leitores da (ORD), para recolha periódica de leituras, conforme estabelecido no Regulamento das Relações Comerciais (RRC) .

16.º Ora, os consumos de energia efetuados na instalação do Reclamante são registados por esse contador, fornecido e instalado pela Reclamada, na qualidade de operador da rede elétrica pública (conforme disposto na alínea c), do nº1, do artigo 155º do Regulamento das Relações Comerciais – RRC – aprovado pelo Regulamento nº 468/2012, de 12 de Novembro da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos).

4.DOS FACTOS

17.º No âmbito de uma campanha de modernização de equipamentos, a Reclamada vem substituindo os contadores mais antigos por contadores de última geração denominados Sucedeu que,

18.º Para o efeito, a Requerida gerou a Ordem de serviço nº para substituição do contador instalado no local de consumo do Reclamante.DOC.02

19.º Assim, no dia 04-11-2020 a equipa técnica ao serviço da deslocou-se àquela instalação, tendo constatado que o local da instalação do contador não reunia condições técnicas e de segurança para o efeito, pelo que não procedeu à substituição do equipamento de contagem.

20.º Tal facto, foi dado a conhecer ao requerente, quer pelos técnicos que aí se deslocaram assim como pelas inúmeras comunicações que lhe foram remetidas pelo ORD, onde constava a necessidade do mesmo proceder à requalificação do local de instalação do contador. Posto isto,

21.ºNo intuito de dar cumprimento à identificada OS, os técnicos ao serviço da voltaram à instalação do Requerente, nas seguintes datas: -03-05-2021, 23-06-2021, 13-07-2021, 29-07-2021, 11-08-2021, tendo sempre constatado que a falta de condições permanecia.

22.º Posteriormente, designadamente em 16-09-2021 e 11-10-2021, foi verificado pela equipa técnica que o local já possuía as condições adequadas para a instalação do novo contador, encontrando-se o requerente ausente, não procedeu à substituição.

23.ºPara o efeito, uma vez mais, a Requerida fez deslocar a sua equipa técnica ao local de consumo em causa, e aí chegada em 20-10-2021, foi impedida pelo requerente de efetuar a substituição o contador.

24.ºSendo que, tal facto só veio a acontecer em 11-11-2021 no âmbito da execução da OS data em que ORD procedeu à substituição do equipamento de contagem instalado no local de consumo do Reclamante.DOC.03

Sem prescindir,

5. DOS ALEGADOS DANOS

25.º Quanto danos patrimoniais e não patrimoniais alegados, na reclamação, - que expressamente se impugnam – salvo melhor opinião em contrário, a reclamante não os identifica nem os contabiliza, limita-se a dizer "Por todos os danos morais, e não só...", pretende, uma indemnização de €1.000,00 sem qualquer fundamento ou suporte documental.

26.º Certo é que, quanto aos danos e ao respetivo valor, cabe à Demandante o respetivo ónus da prova conforme se encontra consagrado no artigo 342.° n.º 1 do Código Civil.

27.º No mesmo sentido, o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 20.01.2005, relativamente ao processo n.° refere que, "é sabido que o dano é um pressuposto da obrigação de indemnizar, cuja prova, como facto constitutivo do seu direito, incumbe ao lesado (art. 342°, n.° 1, do C.Civil)."

28.º Por esse motivo, ainda que existisse alguma responsabilidade da Demandada, o que não se concebe, a sua obrigação de indemnizar não se bastaria com a mera alegação/enumeração da sua existência por parte da Reclamante.

29.º Por esse motivo e na esteira do Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 02.11.2010 relativamente ao processo n.º 2290/04 – 0TBBCL.G1. SI, cabe aos Autores provar o nexo causal entre o facto e o dano que pretendem ver indemnizado.

30.º Conclui-se por isso que, o Reclamante não demonstrou nem alegou de que modo factos relatados provocaram danos morais que pela sua gravidade, merecessem, a tutela do direito.

Concluindo,

31.ºFace ao exposto carece de sentido e fundamento a presente reclamação contra a

32.º Por economia processual, dá-se como reproduzida toda a matéria alegada nos artigos precedentes.

33.º Em tudo o mais, a Reclamada impugna os factos vertidos na reclamação nos termos do artigo 574.º do Código de Processo Civil, por se tratarem factos decorrentes da vida da Reclamante, dos quais desconhece e não tem a obrigação de conhecer.

34.º Por último, impugnam-se todos os documentos juntos à reclamação e que não sejam da exclusiva autoria da ora Reclamada.

35.º Por se desconhecer da letra e da assinatura desses documentos, dá-se por impugnada a veracidade dos mesmos nos termos do artigo 374.º do Código Civil.

NESTES TERMOS E NOS MELHORES DE DIREITO QUE VOSSA EXCELÊNCIA DOUTAMENTE SUPRIRÁ, DEVERÁ A MATÉRIA ALEGADA POR EXCEÇÃO SER DECLARADA PROCEDENTE E EM

CONSEQUÊNCIA ABSOLVER A REQUERIDA DA INSTÂNCIA, CASO ASSIM NÃO SE ENTENDA, DEVERÁ A AÇÃO INTENTADA SER DECLARADA IMPROCEDENTE POR FALTA DE PROVA E FUNDAMENTO DOS FACTOS ALEGADOS, ABSOLVENDOSE A REQUERIDA DO PEDIDO.

II- Saneador

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, apresentado por consumidor(es) dentro da sua área geográfica de competência.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legítimas.

Não foram alegadas excepções.

A audiência arbitral realizou-se com a presença do reclamante e da reclamada representada por Ilustre Mandatária, com substabelecimento já junto aos autos.

Em audiência arbitral foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes presentes na audiência não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

Cumpre apreciar e decidir.

III- Objeto do litígio

O objeto do litígio *(ou o thema decidendum)* corporiza-se na questão de saber se assiste ao reclamante o direito a ser indemnizado, e portanto, se se verificam os pressupostos constitutivos do direito por si invocado (que, tratando-se de um direito indemnizatório, são os pressupostos da responsabilidade civil).

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1. Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos e às provas produzidas em audiência, consideram-se provados, de entre

os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) A reclamada, exerce em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica em alta, média e baixa tensão no concelho de (cf. art.os 31.º, 35.º, 70.º e 71.º do DL n.º 29/2006, de 15/02, alterado pelo DL 215-A/2012, de 08/10, e art.os 38.ºe 42.º do DL n.º 172/2006, de 23/08, alterado pelo DL 215-B/2012, de 08/10, e no art.º 1.º do DL n.º 344-B/82 de 1/09) – facto que se julga provado com base no alegado pela reclamada no **artigo 6º** da contestação;

b) Na qualidade de operador da rede elétrica pública, a reclamada abastece de energia elétrica os locais de consumo que tenham contratado com os diferentes comercializadores legalmente constituídos no mercado livre ou regulado o fornecimento de energia elétrica – facto que se julga provado com base no alegado pela reclamada no **artigo 8º** da contestação;

c) No âmbito da sua atividade, a reclamada abastece de energia elétrica, o local de consumo nº referente a uma habitação localizada na - facto que se julga provado com base no alegado pela reclamada no **artigo 10º** da contestação e com base no doc. n.º 1 junto com a contestação;

d) No local de consumo identificado em **c)** o Reclamante é titular de um contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com o comercializador em mercado livre , celebrado em 10-03-2013 – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação;

e) No local de consumo do reclamante, esteve instalado até 11-11-2021, o contador estático, com o nº para medição e registo dos consumos, e atualmente está instalada uma - facto que se julga provado com base no alegado pela reclamada no **artigo 12º e 13º** da contestação e com base no **doc. n.º 2** junto com a contestação;

f) O equipamento identificado em **e)** encontra-se no interior da habitação do reclamante, sem acesso da via pública, o que impossibilita o livre acesso ao equipamento quer por parte dos técnicos, quer por parte dos leitores da para recolha periódica de leituras – facto que se julga provado com base no alegado pela reclamada no **artigo 15º** da contestação;

g) No dia 04-11-2020 a equipa técnica ao serviço da reclamada, deslocou-se à instalação do reclamante, tendo constatado que o local da instalação do contador não reunia condições técnicas e de segurança para o efeito, pelo que não procedeu à substituição do equipamento de contagem – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a contestação;

h) Tal facto, foi dado a conhecer ao reclamante, quer pelos técnicos que aí se deslocaram que lhe transmitiram ser necessário proceder à requalificação do local de instalação do contador – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a contestação;

i) Em 16-09-2021 e 11-10-2021, foi verificado pela equipa técnica que o local já possuía as condições adequadas para a instalação do novo contador, encontrando-se o requerente ausente, não procedeu à substituição – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a contestação;

j) A reclamada procedeu à colocação do contador a 11-11-2021 no âmbito da execução da data em que ORD procedeu à substituição do equipamento de contagem instalado no local de consumo do Reclamante – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a contestação;

4.2 Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que:

a) A falta de colocação do contador na habitação do reclamante deveu-se a culpa exclusiva da reclamada;

b) O reclamante tenha sofrido enorme desgaste, ansiedade, preocupação e sentimento de impotência provocados pelo processo atento o facto de a sua saúde ter piorado bastante por causa da falta de colocação de contador na sua habitação.

Sem pôr em causa, obviamente, a seriedade das declarações prestadas pelo reclamante, estamos perante elementos insuficientes para fundar, com segurança mínima, a convicção sobre o motivo concreto pelo qual o local de consumo do reclamante não reunia as condições técnicas para se proceder à sua colocação e por isso

o motivo pelo qual o contador só foi colocado na habitação do reclamante a 11-11-2021, uma vez que se trata de matéria com acentuada especificidade técnica.

Por outro lado, para a determinação dos danos não patrimoniais não foi feita qualquer prova dos eventuais transtornos e incómodos relevantes por causa da ausência de colocação do contador.

Assim não foi junto à reclamação qualquer indicação/atestado ou relatório médico, nem ouvida qualquer testemunha que corroborasse o facto de a situação descrita pelo reclamante lhe tivesse trazido consequências para a sua saúde.

Por outro lado, nenhuma testemunha, designadamente, os vizinhos dos reclamantes ou técnico foram arrolados e ouvidos na audiência arbitral.

V- Motivação

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelo reclamante e reclamada e às declarações do reclamante e da testemunha arrolada, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º n.º 2 alínea a) do CPC).

Posto isto, o juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr.artºs.596º nº.1 e 607º nºs. 2 a 4, do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607 nº.5 do C.P.C na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº.371,

do CC) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos, conjugados com as declarações prestadas pelo reclamante e pela testemunha esposa do reclamante, que pouco esclareceu, por desconhecer, o motivo pelo qual não foi colocado o contador e não concretizou os eventuais danos sofridos pelo marido.

Não obstante as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, cremos, ainda assim, que o reclamante se apresentou em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara, pormenorizada e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento, sendo, por isso, possível extrair, com toda a segurança, a partir delas, a factualidade adquirida e julgada provada nos presentes autos acima identificada.

Contudo no caso dos factos não provados são consequência da análise crítica das provas produzidas, ou seja, das declarações prestadas, em audiência de julgamento pelo reclamante e essencialmente da ausência de prova que corroborasse os danos peticionados.

VI- <u>Da fundamentação de Direito</u>

No caso *sub juditio*, na relação jurídica estabelecida entre reclamante e reclamada, aqueles são de qualificar como consumidores nos termos gerais do artigo 2º, nº 1, da Lei nº 24/96 (Lei de Defesa do Consumidor).

Nos termos do art. 12º nº 1 da Lei de Defesa do Consumidor, "o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos".

A obrigação de indemnizar por parte da reclamada, que o reclamante, através da presente ação, pretende demonstrar, necessitará de ter, como um dos pressupostos

constitutivos essenciais – independentemente da modalidade de responsabilidade civil que pudesse estar em causa –, um nexo de causalidade entre os factos invocados e os danos alegados pois "obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão"(art. 563º, do Cód. Civil).

Nos termos dos arts. 798. e ss. e 562.º e ss do Código Civil, a responsabilidade civil (isto é, a obrigação de indemnizar) do devedor (no caso, a reclamada) depende da verificação cumulativa dos seguintes pressupostos: (i) ocorrência de danos sofridos pelo credor (no caso, os reclamantes); (ii) incumprimento das suas obrigações pelo devedor (o incumprimento corresponde, na responsabilidade contratual, ao "facto ilícito"); (iii) relação de causalidade entre o incumprimento do devedor e os danos sofridos pelo credor; (iv) culpa do devedor;

A principal diferença entre o regime da responsabilidade obrigacional e extra obrigacional, resulta da presunção de culpa que está consagrada no art. 799º n.º 1 do Código Civil.

Na responsabilidade extra-obrigacional, o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado (art. 487º/1, CC) e 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.

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 estas exigência e pressupostos para o caso concreto, ter-se-ia que demonstrar que a reclamada não cumpriu com os deveres de assegurar a continuidade

da prestação do serviço de colocação de contador para cabal prestação de serviços de energia 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.

Ora alegava o reclamante, como fundamento essencial do pedido, por um lado, que o contador não havia sido colocado na sua habitação por facto imputável à reclamada, sendo certo que à data em que se realizou a audiência arbitral já o contador se encontrava colocado e, por outro, que tal ausência de colocação do contador lhe havia causado danos.

Como resulta dos factos não provados, não logrou o reclamante provar que a falta de colocação do contador se deveu exclusivamente à inércia da reclamada tanto mais que esta até alega que o contador não foi colocado por facto imputável ao reclamante desde logo porque o local da instalação não reunia condições técnicas e de segurança para se proceder à sua colocação.

Mas para além disso temos alegados danos causados com a situação.

E será então que esses incómodos, são passíveis de dignidade jurídica máxime para efeitos de constituir o lesado no direito a ser indemnizado?

Afigura-se, à luz do exposto supra, que é manifesto que não.

VII- Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a acção totalmente improcedente, absolvo a reclamada do pedido.

O valor do processo fixa-se em €1.000,00 (mil euros) nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Guimarães, 29 de abril de 2022.

A Juiz-Árbitro,

(Andreia Ribeiro)