PROC. N.º 1296/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **O comercializador deve realizar a comunicação ao operador de rede de distribuição no prazo máximo de 30 minutos.**

II. **Os operadores de redes de distribuição devem garantir que a chegada à instalação do cliente ocorre no prazo máximo de *i*) Doze horas para consumidores; *iii*) Quatro horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional.**

III. **O incumprimento, pelo comercializador, do prazo de comunicação ao operador de rede confere ao comercializador o dever de compensação ao cliente.**

IV. **Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.**

V. **Os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais.**

A) RELATÓRIO:

No dia 04/05/2023, o Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na alegando, essencialmente, o seguinte:

1) No dia 05/04/2023, a Reclamada interrompeu o seu fornecimento de gás natural;

2) Efetuou o pagamento no dia 06/04/2023;

3) Perguntaram se queria ligação normal até 12 horas ou rápida até 4 horas;

4) Pediu ligação rápida e a Reclamada disse-lhe que a ligação rápida tinha uma taxa extra;

5) Aceitou e alegaram que iriam restabelecer o fornecimento no dia 06/04/2023 e que o valor da taxa extra iria ser aplicado na próxima fatura, mas isso não aconteceu e deixaram-no sem gás nos dias 5, 6, 7, 8, 9 e 10, semana da Páscoa;

6) Já tinha combinado com os seus familiares o almoço de Páscoa em sua casa;

7) Como estava sem gás teve de cancelar à última da hora com os seus familiares e os mesmos ainda riram na sua cara;

8) Todos esses 5 dias teve que se deslocar com a esposa e o filho a casa de um familiar a cerca de 15 km para cada lado para fazer a higiene pessoal, almoçar e jantar;

9) Sendo 150 km de deslocação, 15 almoços, 15 jantares, 30 banhos de higiene pessoal e todo esse consumo que teve que pagar à sua família e todo o esse constrangimento e humilhação causado pela Reclamada.

Peticiona uma indemnização de €4.000,00 pelo constrangimento, humilhação e danos morais.

*

Em **contestação**, a Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) É a empresa comercializadora que fornece o serviço de gás natural ao aqui Reclamante, no local de consumo sito na

2) No âmbito desta relação contratual, no passado dia 13/03/2023, foi emitido um aviso de eventual suspensão do fornecimento do referido serviço de gás natural, relativo à fatura nº no valor de €34,50, cujo pagamento deveria ter sido realizado até dia 06/03/2023;

3) No dia 03/04/2023, devido ao não pagamento do valor constante do aviso de eventual suspensão, foi enviada ao Reclamante uma SMS a informar a emissão da ordem de interrupção devido à existência de valores em dívida;

4) Entretanto, no dia 04/04/2023, foi gerada a ordem de interrupção por dívida, tendo esta sido concluída no dia seguinte, 05/04/2023;

5) Nesse seguimento e nessa data, isto é, 05/04/2023, o Reclamante contactou a linha de atendimento, mencionando a interrupção do serviço, tendo sido devidamente informado que o corte tinha ocorrido devido à existência de valores em dívida;

6) Nesse contacto, foi ainda transmitido ao Reclamante pelo operador que o atendeu que seria necessário proceder à regularização da dívida para se poder diligenciar pelo restabelecimento do fornecimento;

7) No dia seguinte, 06/04/2023, o Reclamante voltou a contactar a linha de atendimento, alegando que já tinha procedido à regularização da dívida, pelo que solicitava o restabelecimento do fornecimento do serviço;

8) Porém, o Reclamante foi informado que seria necessário regularizar toda a dívida vencida, sendo necessário o pagamento da fatura nº no valor de €31,84, uma vez que a mesma também já se encontrava vencida, tendo-lhe sido disponibilizados os dados de pagamentos para este montante;

9) Nesse mesmo dia, 06/04/2023, após o pagamento do valor em falta, o Reclamante voltou a contactar a linha de atendimento, a solicitar o restabelecimento do serviço de gás natural;

10) Este pedido foi de imediato encaminhado internamente, tendo sido respondido ao Reclamante via SMS;

11) Mais tarde, ainda no dia 06/04/2023, o Reclamante voltou a contactar a linha de atendimento a solicitar restabelecimento, tendo sido verificado pelo operador que o atendeu que o valor de €34,50, relativo à fatura nº ainda se encontrava por pagar;

12) Nesse contacto, o Reclamante foi disso informado, assim como lhe foram disponibilizados dados para pagamento daquela fatura;

13) Após ter procedido a este pagamento, às 17:50h do dia 06/04/2023, conforme resulta do comprovativo de pagamento junto pelo Reclamante na sua Reclamação, como Doc. n.º 2, este volta a contactar a linha de atendimento a pedir o restabelecimento do serviço;

14) Neste seguimento, encaminhou de imediato internamente a situação de modo a ser tratado do processo de restabelecimento urgente;

15) Isto posto, só no dia 07/04/2023, é que o Reclamante remeteu os comprovativos de pagamento através do site, solicitando o restabelecimento do serviço;

16) No seguimento do envio dos comprovativos de pagamento, foi efetuado o restabelecimento do serviço de fornecimento de gás por parte do Operador de Rede de Distribuição (doravante, ORD), no dia 10/04/2023, às 10:20h;

17) Não obstante o serviço ter sido prestado ao Reclamante, o mesmo não efetuou o pagamento atempado das faturas que deram origem ao processo de contencioso que, por sua vez, vieram a culminar no pedido de corte do fornecimento e consequente interrupção do fornecimento;

18) Ou seja, o corte do fornecimento de gás natural concretizado pelo ORD, foi legitimamente solicitado;

19) Decorre, assim, de todo o exposto, que o corte do fornecimento do serviço de gás natural ao Reclamante que está na origem do pedido de indemnização dos presentes autos, ocorreu por motivos legítimos, obedecendo a todos os princípios e formalismos legalmente previstos;

20) Motivo pelo qual, não cabe qualquer dever de indemnizar a Reclamante pelo que quer que seja;

21) O Reclamante refere que o alegado corte de fornecimento do serviço de gás natural lhe causou danos;

22) Estando estes consubstanciados em danos patrimoniais e não patrimoniais;

23) Quanto aos danos patrimoniais, o Reclamante mais não faz do que um conjunto de alegações, sem se perceber sequer, porque o mesmo não o fundamenta minimamente, os cálculos que formula, assim como não junta qualquer suporte probatório que os demonstrem;

24) Quanto aos danos não patrimoniais, sempre se dirá que, além de ilegítimos, face ao que supra se expos, sempre serão os mesmos manifestamente exagerados e desproporcionais à realidade do caso concreto;

25) Motivos pelos quais, desde já se impugnam todos os alegados danos e as respetivas quantias peticionadas;

26) Inexistindo, por isso, causa para a indemnização dos danos invocados pelo Reclamante.

Peticiona a improcedência da ação e absolvição dos pedidos.

*

A audiência realizou-se no dia 06/07/2023, nas instalações do TRIAVE, em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Reclamante encontra-se o fornecimento do serviço de gás natural, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, c) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 15º da referida Lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €4.000,00 o valor da ação.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito a receber uma compensação de €4.000,00 a título de danos não patrimoniais que alega ter sofrido em virtude da interrupção do fornecimento do serviço de gás natural durante 5 dias.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) A Reclamada fornece o serviço de gás natural no local de consumo do Reclamante, sito na

2) No dia 13/03/2023, a Reclamada emitiu um aviso de suspensão do fornecimento do serviço de gás natural, a realizar-se a partir do dia 02/04/2023, relativo à fatura nº no valor de €34,50, cujo pagamento deveria ser realizado até ao dia 06/03/2023;

3) No dia 03/04/2023, a Reclamada enviou ao Reclamante uma SMS a informar a emissão da ordem de interrupção devido à existência de valores em dívida;

4) No dia 03/04/2023 venceu-se a fatura nº no valor de €31,84;

5) No dia 05/04/2023, o fornecimento do serviço de gás natural foi interrompido;

6) No dia 05/04/2023, o Reclamante contactou a linha de atendimento da Reclamada, mencionando a interrupção do serviço, tendo sido informado de que a interrupção tinha ocorrido devido à existência de valores em dívida;

7) O Reclamante foi informado de que seria necessário proceder à regularização da dívida para se poder diligenciar pelo restabelecimento do fornecimento;

8) No dia 06/04/2023, o Reclamante voltou a contactar a linha de atendimento da Reclamada, dizendo que já tinha procedido à regularização da dívida;

9) No dia 06/04/2023, o Reclamante foi informado de que seria necessário regularizar toda a dívida vencida, incluindo o pagamento da fatura nº no valor de €31,84;

10) No dia 06/04/2023, o Reclamante procedeu a quatro pagamentos ao longo do dia, no montante global de €164,52;

11) O Reclamante escolheu a opção de reposição urgente do serviço, em 4 horas, comunicada pela Reclamada, sujeita a uma taxa extra a cobrar na fatura seguinte;

12) No dia 10/04/2023, o restabelecimento do serviço de fornecimento de gás natural foi efetuado pelo operador de rede de distribuição;

13) O Reclamante tinha combinado com os seus familiares de passarem o almoço de Páscoa em sua casa e teve de cancelar por falta do serviço de gás natural.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) O Reclamante teve de se deslocar com a esposa e o filho a casa de um familiar a cerca de 15 km para fazer a higiene pessoal, almoçar e jantar;

b) A Reclamada só tomou conhecimento dos pagamentos realizados pelo Reclamante no dia 07/04/2023;

c) A Reclamada deu seguimento ao pedido de religação do serviço no dia 06/04/2023.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal e as declarações do Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Reclamante foi dito que, quando contactou a Reclamada, já após a interrupção do serviço e para tomar conhecimento do montante em dívida que a tinha gerado, pagou o valor indicado de imediato. No entanto, passadas algumas horas, disseram-lhe que havia outro montante pendente e pagou novamente. Feito novo contacto, foi informado de que, afinal, havia mais um valor pendente. Referiu que lhe garantiram o restabelecimento rápido mediante o pagamento imediato e uma taxa extra a cobrar na fatura seguinte. Mais disse que, efetivamente, não tinha as faturas todas saldadas porque só tem disponibilidade financeira para pagar ao dia 8 de cada mês e, embora confirme que recebeu o aviso de corte correspondente à fatura de €34,50, declarou não ter dinheiro para pagar até à data-limite indicada. Disse ainda que não pretende compensação de custos, mas apenas dos danos não patrimoniais, invocando humilhação e constrangimentos pela interrupção do serviço durante 5 dias, coincidente com a altura da Páscoa.

Por esposa do Reclamante, foi dito que, na 4ª feira antes da Páscoa, se deslocou um senhor de manhã a sua casa e informou-a de que iria cortar o serviço de gás, o que fez. Referiu que, desde esse dia até à 2ª feira seguinte não tiveram gás. Mais disse que fizeram

as refeições em casa de familiares ou iam buscar comida ao restaurante e comiam em casa. Quanto à higiene, referiu que tomavam banho de água fria ou deslocavam-se a casa de um familiar para o efeito. Mais referiu que se deslocava a pé, a cerca de 10 minutos, tendo também referido que o marido não se deslocava a essa casa, mas apenas ela. Disse ainda que tinham combinado com os filhos e as noras de os receber na Páscoa e "ficaram mal", tendo ido todos almoçar a um restaurante.

Quanto aos documentos, pelo Reclamante foi junto um aviso de corte datado de 13/03/2023, com indicação do valor de €34,50 em atraso e data-limite de pagamento até ao dia 31/03/2023, referente à fatura n.º emitida a 12/02/2023 e cuja data de pagamento era 06/03/2023. No aviso (documento igualmente junto pela Reclamada), são indicados os dados para regularização do valor e informação de que o serviço poderia ser cortado a partir do dia 02/04/2023. É ainda indicado que, caso existisse corte de fornecimento, o restabelecimento obrigaria à regularização de todos os valores vencidos à data da solicitação. Também foram juntos quatro comprovativos de pagamento no dia 06/04/2023, às 07h05, 07h07, 09h40 e 17h50, de €31,84, 66,34, 31,84 e €34,50, respetivamente, no total de €164,52. A Reclamada também juntou estes comprovativos.

Pela Reclamada foi junta a fatura no valor de €34,50, emitida a 12/02/2023, um comprovativo de envio de SMS no dia 03/04/2023 com indicação de que foi emitida ordem de interrupção de fornecimento e que o Reclamante deveria pagar o montante de €34,50. Foi ainda junta fatura no valor de €31,84, de 11/03/2023, com data limite de pagamento de €03/04/2023. Foi junto comprovativo de envio de SMS, com data de 06/04/2023 às 10h56, com indicação de pedido de regularização do montante de €66,34 de modo a ser efetuada a religação do fornecimento, com indicação de que, caso tivesse liquidado o valor, deveria enviar o comprovativo do pagamento. Conclui-se que, à hora em que este SMS foi enviado ao Reclamante, já o mesmo tinha procedido ao pagamento de três montantes, no total de €130,02, sendo que o valor global em dívida era apenas de €66,34, conforme consta deste SMS.

Pela Reclamada foi ainda junto um registo de religação do serviço no dia 10/04/2023, às 10h20m35s. Não foi apurado quando a Reclamada solicitou ao operador de rede de distribuição a reposição do serviço.

Alegou a Reclamada que o Reclamante só procedeu ao pagamento do valor constante do aviso de corte às 17h50 do dia 06/04/2023 e que, nesse seguimento, encaminhou de imediato a

situação de modo a ser tratado o processo de restabelecimento urgente. Porém, de forma contraditória, alegou que os comprovativos de pagamento foram enviados apenas no dia seguinte, ou seja, dia 07/04 (o qual, sendo feriado, só permitiu a religação no dia útil seguinte, ou seja, dia 10/04). Ora, ainda que os comprovativos tenham sido emitidos nesse dia, a Reclamada acabou por confessar que, no próprio dia 06/04 tomou conhecimento do pagamento realizado às 17h50 e que, nesse seguimento, diligenciou no sentido da reposição do serviço. Sucede que a dívida já se encontrava totalmente liquidada desde as 07h07, quando o Reclamante procedeu ao pagamento de €66,34 (e já após um pagamento inicial de €31,84), contrariamente ao alegado pela Reclamada. Conclui-se, ainda, que o Reclamante contactou diversas vezes a linha de apoio, dizendo que já tinha procedido ao pagamento dos valores em causa e sendo informado que ainda faltava liquidar montantes em atraso, o que não correspondia à verdade. Alegou a Reclamada que o Reclamante só enviou os comprovativos de pagamento no dia 07/04, mas não alegou nem demonstrou que tenha informado o Reclamante, durante as diversas chamadas, de que o pedido de religação estava dependente do envio dos comprovativos.

Ficou também demonstrado que foi cobrada taxa extra de religação urgente do serviço, no valor de €39,56, na fatura emitida em maio de 2023 e igualmente junta, corroborando as declarações do Reclamante quando referiu que lhe foi dado a escolher entre ligação rápida ou normal, com cobrança na fatura seguinte.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Conforme já referido, entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de fornecimento de gás natural, o que corresponde a um serviço público essencial, sujeito às disposições plasmadas na LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07. Assim, há um conjunto de direitos de que o consumidor beneficia por força desta lei.

Desde logo, o consumidor tem direito a ser informado, de forma clara e conveniente das condições em que o serviço é fornecido, estando o prestador de serviços obrigado a prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias (art.º 4º, n.º 1). O consumidor também tem direito à prestação do serviço com elevados padrões de qualidade (art.º 7).

Por outro lado, a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior. Verificando-se mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com **a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a suspensão venha a ocorrer**. Nesta advertência, o consumidor deve ser informado sobre o motivo da suspensão, bem como sobre os meios ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e, ainda, para a retoma do mesmo (art.º 5º, n.º 1, e 2 e 3). Cabe ao prestador de serviços a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços (art.º 11º). É nula qualquer convenção ou disposição que exclua ou limite os direitos atribuídos aos utentes pela presente lei (art.º 13º, n.º 1).

A Reclamada emitiu o aviso de corte no dia 13/03/2023, com a indicação de que o serviço poderia ser suspenso a partir do dia 02/04/2023. Não ficou demonstrado quando a comunicação chegou ao conhecimento do Reclamante, mas, a menos que tenha chegado ao conhecimento no próprio dia 13/02, jamais o serviço poderia ser suspenso no dia 02/04, uma vez que não teriam, ainda, decorrido o prazo de 20 dias. Em todo o caso, a interrupção só se verificou no dia 05/04, pelo que se conclui que a Reclamada cumpriu o prazo a que estava obrigada, sendo que o Reclamante confessou ter recebido o aviso e não alegou que o prazo não tenha sido cumprido.

Nos termos do REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (regulamento n.º 406/2021, de 12/05), as obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente aplicam-se quando a situação que deu origem àquela interrupção do fornecimento estiver sanada, considerando-se como tal a situação após boa cobrança dos montantes em dívida (art.º 86º, n.º 1 e 2). Quando a situação que deu origem à interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente seja sanada com o comercializador, este deve comunicar ao operador de rede de distribuição respetivo que a situação que deu origem à interrupção do fornecimento se encontra sanada, para que este possa proceder ao restabelecimento do fornecimento (n.º 3). **O comercializador deve realizar a comunicação ao operador de rede de distribuição no prazo máximo de 30 minutos**, a contar do momento em que o comercializador toma conhecimento de que a situação está sanada (n.º 4).

Caso seja necessária a deslocação do operador de rede de distribuição para a realização do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os

operadores de redes de distribuição devem garantir que a chegada à instalação do cliente ocorre no prazo máximo de *i*) Doze horas para consumidores; *iii*) **Quatro horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional** fixado nos termos do RRC, a contar do momento em que o operador de rede de distribuição toma conhecimento de que a situação está sanada (n.º 5).

O incumprimento, pelo comercializador, do prazo de comunicação ao operador de rede confere ao comercializador o dever de compensação ao cliente (n.º 6). A contagem dos referidos prazos suspende-se entre as 0h00 e as 8h00 (n.º 8). O serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a modalidade de restabelecimento urgente, deve ser disponibilizado pelos operadores de redes de distribuição, no mínimo, nos dias úteis, das 8h00 às 24h00, para consumidores (n.º 13), podendo o operador de rede realizar restabelecimentos do fornecimento fora destes horários e oferecer outros horários mais favoráveis para os clientes. O valor da compensação previsto no n.º 6 do art.º 86º é de €20,00 (art.º 93º, n.º 1 e anexo I, ponto VII, 1).

Nos termos do artigo 67º do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS RCC (aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12), o não pagamento das faturas no prazo estipulado constitui o cliente em mora e pode fundamentar a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás, nos termos do Artigo 79.º. por sua vez, estabelece o art.º 79º que o fornecimento de energia elétrica ou de gás pode ser interrompido pelo operador de rede por facto imputável ao cliente *j*) Quando solicitado pelo comercializador, nas situações de falta de pagamento dos montantes devidos no prazo estipulado. À semelhança da Lei dos Serviços Públicos, também o RRC estabelece que a interrupção do fornecimento só pode ter lugar após pré-aviso de 20 dias, por escrito, com uma antecedência mínima relativamente à data em que irá ocorrer e deve contar os seguintes elementos de informação: *a*) Motivo da interrupção do fornecimento; *b*) Meios ao dispor do cliente para evitar a interrupção; *c*) Condições de restabelecimento; *d*) Preços dos serviços de interrupção e restabelecimento; *e*) Dia a partir do qual pode ocorrer a interrupção (art.º 80º).

Conforme ficou aclarado na fundamentação da matéria de facto, não foi apurado quando a Reclamada comunicou ao operador de rede que a situação que levou à interrupção do serviço ficou sanada, isto é, quando comunicou que o pagamento já havia sido realizado e solicitou a reposição do serviço, pelo que não cumpriu a Reclamada o ónus da prova que a onerava, sendo que ficou demonstrado que, pelo menos desde as 07h07 do dia 06/04 já se encontrava totalmente

regularizada a dívida pelo Reclamante. Considerando o período de 30 minutos para comunicar ao ORD e o de 4 horas para o restabelecimento do serviço, o mesmo poderia ter sido restabelecido ainda no dia 06/04/2023, evitando que o Reclamante ficasse privado durante 5 dias e durante uma época festiva, de um serviço público essencial.

Ainda que a interrupção do serviço tenha sido efetuada regularmente, a Reclamada não cumpriu (ou não demonstrou ter cumprido) as imposições legais e regulamentares quanto à reposição do serviço.

Assim, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art.º 798º CC). Nos termos do art.º 799º do Código Civil, incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua. A lei estabelece, assim, uma presunção de culpa que onera a Reclamada e que esta não logrou ilidir. Por sua vez, cabe **ao lesado demonstrar o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano,** pois a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sorrido se não fosse a lesão (art.º 563º CC), sendo que, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação (art.º 562º CC). O dever de indemnizar compreende não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC). **Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito** (art.º 496º, n.º 1 CC). Diz-nos a jurisprudência que "a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva: compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso[1]". Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela[2] "**a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo** (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjectivos". Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela

[1] In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.
[2] In Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, Coimbra, 1987, p. 499.

jurídica. Neste âmbito, **os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais[3]".**

Os factos notórios não carecem de alegação nem prova, devendo considerar-se como tais os factos que são do conhecimento geral (art.º 412º CPC), isto é, um facto que *o juiz conhece como tal, colocado na posição do cidadão comum, regularmente informado, sem necessitar de recorrer a operações lógicas e cognitivas, nem a juízos presuntivos. (...) Os danos não patrimoniais, mesmo que não provados em audiência, devem ser tomados em conta se forem considerados factos notórios[4].*

De tudo quanto exposto, ainda que o Reclamante não tenha logrado demonstrar que tenha tido a necessidade de se deslocar a casa de um familiar para tomar banhos e fazer refeições, é facto notório e resulta das regras da experiência que a privação de um serviço público essencial como o gás, durante 5 dias e durante a Páscoa, gera constrangimentos e incómodos ao cidadão comum, exigindo alteração ou adaptação de algumas rotinas quanto às tarefas que dependem da utilização deste serviço. Porém, tal circunstância, analisada de forma objetiva, não é suscetível de causar sofrimento emocional ou psíquico nem humilhação, não assumindo gravidade suficiente que mereça ser tutelada. Acresce que, ainda que a Reclamada pudesse ter agilizado o restabelecimento do serviço de forma mais célere, importa não esquecer que a interrupção do serviço ocorreu por facto imputável ao Reclamante, sendo que o próprio sabia que a interrupção iria verificar-se em datas próximas da Páscoa, pelo que poderia ter evitado, desde logo, a suspensão. Mesmo que não tivesse disponibilidade financeira para liquidar a totalidade da fatura (facto que referiu em audiência, mas não ficou demonstrado nem havia sido alegado), poderia ter contactado a Reclamada e negociado um eventual pagamento faseado. Porém, nenhuma diligência tomou nesse sentido, tendo optado por ignorar o aviso e não pagar, conformando-se com as suas consequências.

---

[3] In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.
[4] In Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 22/06/2010, no Proc. n.º 1803/08.3TBVIS.C1.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Reclamada do pedido.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Guimarães, 3 de agosto de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)