

PROC. N.º 3051/2021

#### **SENTENÇA**

#### SUMÁRIO:

- Apesar da responsabilidade atribuída à entidade gestora quanto à colocação e manutenção, o contador fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador.
- II. Com exceção dos danos resultantes da normal utilização, o utilizador responde por todos os danos, deterioração ou perda do contador, salvo se provocados por causa que não lhe seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à entidade gestora.
- III. Existe uma presunção de culpa do utilizador, cabendo a este o ónus de a ilidir, isto é, demonstrar que nenhuma culpa houve da sua parte, que os danos decorrem de intervenção de terceiro ou que os danos sempre se teriam produzido independentemente da culpa, como por exemplo, uma situação de força maior.
- IV. Se a presunção for ilidida, os custos com a substituição do contador ficarão a cargo da entidade gestora.
- V. Caberia à Reclamada fazer prova do dano e do nexo de causalidade (entre o facto e o dano). O facto de existir presunção legal que atribui responsabilidade ao utilizador pelos danos causados no contador não desonera a Reclamada de provar que os danos existiram efetivamente e que resultam da atuação do Reclamante. Impõe-se igualmente que os danos sejam qualificados e quantificados.
- VI. Extravasa claramente o fito da norma a inclusão de custos com mão-de-obra administrativa, da direção comercial e restantes custos que não estejam diretamente relacionados com os danos do contador.
- VII. A Reclamada não informou convenientemente o Reclamante sobre os custos pela colocação do contador, limitando-se a emitir fatura do valor total, com a descrição "deteção do ilícito" sem descriminar a que se referia. Esta atuação consubstancia violação, não só do direito à informação, como do direito à proteção dos interesses económicos, plasmado no art.º 9º da Lei de Defesa do Consumidor.



# A) RELATÓRIO:

No dia 26/11/2021, o Reclamante

residente

apresentou reclamação contra a Reclamada

#### NIPC

## , alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) No dia 24/11/2021, foi surpreendido com uma carta da empresa de água, onde consta que "veio a verificar-se que o selo e contador associados ao local de consumo foram adulterados":
  - 2) Adiantam que procederam ao corte de água e colocação de novo contador;
  - 3) Exigem o pagamento de quantia €105,13;
- 4) Ligou de imediato para a empresa a reclamar da situação e o colaborador referiu que a tampa do contador estava partida;
- 5) Reclamou por escrito no mesmo dia, informando que não concorda com a situação, que aliás, desconhecia;
- 6) Vive há cerca de 20 anos no mesmo local e sempre pagou as faturas dos serviços de água com um consumo médio bimensal superior a 24 m³;
- 7) O local em causa está acessível a qualquer pessoa e recebe bimensalmente um colaborador da empresa para registar a contagem de consumo de água;
  - 8) Não estragou nem adulterou o contador;
  - 9) Tampouco teve benefício com a situação;
- 10) Não viu o contador antes de ser retirado do local, desconhecendo o problema de que pacusam.

# Peticiona a anulação do valor de €105,13.

\*

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

1) O reclamante é titular um contrato de utilização com a

com o número

2) No dia 16 de novembro de 2021, num dos procedimentos de recolha de leitura, a entidade gestora detetou que o contador n.º . depositado a favor do seu cliente aqui reclamante, tinha sido adulterado;



- 3) A relojoaria do contador encontrava-se partida e o selo de precintia (sic) rebentado;
- 4) A selagem colocada nas instalações técnicas é formada por um selo de percintia que está diretamente ligado ao passador de selar e ao selo do contador, por meio de um arame, para evitar o manuseamento indevido do contador e dos passadores, até porque a entidade gestora é que está habilitada a trabalhar com este material;
- 5) Aquando da deteção do ilícito, foi notado pelos serviços da no local que houve uma substituição da tubagem a jusante do contador;
- 6) Para a substituição ocorrer, era necessário existir um fecho de água no passador de selar, o que obrigaria a remoção de um selo de percintia e colocação de um novo, o que só pode ser feito pelos serviços técnicos da reclamada;
- 7) No ato de outorga do contrato, o reclamado tomou conhecimento do regulamento do serviço público municipal e abastecimento de água dos concelhos de
  - e do tarifário em vigor que, de resto, estão acessíveis na internet;
- 8) Com a celebração do contrato celebra-se um contrato de depósito previsto pelo disposto no art. 1187º do Código Civil;
- 9) O dever de guarda do equipamento instalado cabe ao utilizador, o que significa que cabia ao aqui consumidor guardar o contador e a selagem que lhe está adstrita e informar a entidade gestora se algum perigo ameaçasse o mesmo;
- 10) A referida obrigação decorre do já citado Regulamento, mais concretamente do seu art.  $32^{o}$ ,  $n^{o}$  2;
- 11) Sobre o utilizador recaem deveres de informação devidamente estabelecidos nas cláusulas gerais do Regulamento suprarreferido, nomeadamente o de informar a entidade que fornece a água sobre quaisquer danos, deficiências ou irregularidades que existam no material depositado;
- 12) Não tendo existido comunicação por parte do reclamante, resta concluir que foram violados os seus deveres contratuais, uma vez que esta atuação ilícita apenas foi detetada na deslocação de um funcionário da para a periódica recolha de leitura;
- 13) Violando a sua conduta, ainda o disposto no art. 66.º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto, que prescreve que "os utilizadores devem avisar a entidade gestora de eventuais anomalias que detetem nos instrumentos de medição";
- 14) Esta atuação, consubstanciada na adulteração do contador, contribuiu para que o consumo fosse alterado em benefício do consumidor;



- 15) Tal como consta do art. 32º n.º 4 e n.º 5 do Regulamento de Serviço Público reclamada, será o consumidor responsabilizado por todas as deficiências, danos e avarias que forem verificados em consequência do emprego de qualquer meio que interfira na marcação ou funcionamento do contador, dispondo ainda a al. f) do n.º 1 do art. 17º e a. c) n.º 2 do art. 53º que a violação de selos constitui causa de suspensão do serviço;
- 16) Tais disposições legais, responsabilizam, com evidência, por incumprimento contratual, o aqui reclamante, por via da responsabilidade por omissão, presente no art. 486º do Código Civil;
- 17) Os danos no contador advieram de uma intervenção na tubagem a jusante do contador, a qual só aproveita ao reclamante e ao seu agregado familiar, não sendo, em consequência, verosímil que tenha sido terceira pessoa a realizar os trabalhos que resultaram na violação do contador, muito menos que tal pudesse passar-se sem que o reclamante desse por ela;
- 18) Subsidiariamente, sempre o reclamante seria responsável e, nos termos do art. 72º, nº2, alínea d) e nº 4 do DL 194/2009, deve o reclamante ser condenado a pagar a coima prevista para "uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos".

Conclui, peticionando a improcedência da reclamação e do pedido formulados pelo Reclamante.

A audiência realizou-se no dia 31/01/2022, às 15h30, na

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 um contrato de prestação de serviços de fornecimento de água, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos da alínea a), do n.º 2, do art.º 1º 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 está sujeito à <u>arbitragem necessária</u> nos termos do art.º 15º da mencionada lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art. $^{9}$  5 $^{9}$  do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €105,13 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 à anulação do montante de €105,13. Considerando o disposto no art.º 4º, n.º 4 do Reg. TRIAVE, a decisão incidirá sobre factos que possam consubstanciar responsabilidade meramente civil do Reclamante.

## D) MATÉRIA DE FACTO

### Factos provados:

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

- 1) O Reclamante é titular um contrato de utilização celebrado com a Reclamada com o número
- 2) No dia 16/11/2021, na sequência de um dos procedimentos de recolha de leitura, a Reclamada detetou que o contador n.º depositado a favor do Reclamante, apresentava a relojoaria partida;
  - 3) A Reclamada procedeu à substituição do contador;
- 4) A Reclamada detetou que houve uma substituição da tubagem a jusante do contador;
- 5) Por carta datada de 19/11/2021, o Reclamante foi informado pela Reclamada de que o selo e contador associados ao local de consumo foram adulterados e que procederam ao corte do serviço de água e à substituição do contador;
  - O Reclamante pagou a quantia de €105,13;
  - 7) O contador está acessível a outras pessoas para além do Reclamante;



- 8) O local de consumo recebe bimensalmente um colaborador da Reclamada para registar a contagem de consumo de água;
  - 9) O Reclamante não teve benefício com a alteração detetada no contador;
  - 10) O Reclamante não viu o contador antes de ser retirado do local.

# Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos <u>com relevância para a decisão da causa</u>:

- a) Os danos verificados no contador contribuíram para que o consumo fosse alterado em benefício do Reclamante;
  - b) O contador apresentava o selo rebentado;
- c) A selagem colocada nas instalações técnicas é formada por um selo de precintia que está diretamente ligado ao passador de selar e ao selo do contador, por meio de um arame, para evitar o manuseamento indevido do contador e dos passadores;
  - d) O Reclamante teve sempre um consumo médio bimensal superior a 24 m³;
  - e) O Reclamante não estragou nem adulterou o contador.

### E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Para a fixação da matéria de facto foram relevantes os esclarecimentos prestados pelo Reclamante e pelas testemunhas em audiência, bem como os documentos juntos aos autos, tudo de acordo com o princípio da livre apreciação de prova.

O ponto 1) dos factos provados ficou demonstrado pelo conjunto da prova produzida, sendo que a identificação do contrato resulta demonstrada pelos doc. 1 e 4 juntos pelo Reclamante. Os pontos 2) e 3) ficaram demonstrados pelo depoimento das testemunhas arroladas pela Reclamada, em conjunto com os documentos 1 e 2 juntos pelo Reclamante e pelo doc. 2 junto pela Reclamada. Por diretora comercial da Reclamada, foi dito que houve comunicação por parte do leitor (funcionário que recolhe as leituras do contador) à equipa técnica, no dia 16 de novembro de 2021, de violação do contador. Referiu que se desenvolve um processo interno no âmbito do qual enviam um técnico para verificar o contador. Por encarregado geral da Reclamada, a quem incumbe a distribuição e supervisão das equipas que se deslocam aos locais de consumo e a coordenação de trabalhos, foi dito que o técnico que foi ao local foi. na sequência de participação por um dos leitores de uma violação do contador. Chegado ao local, o técnico



entrou em contacto com a testemunha, dando conta de que a relojoaria estava partida, sendo este o procedimento normal para que os técnicos tenham indicações de como devem proceder. Explicou que a relojoaria é a parte onde se faz a contagem da água, composta por mostrador, toda a parte plástica, ponteiros e numeração. Referiu que foi necessário substituir por ser fácil separá-la do restante contador, evitando a marcação de consumo. Referiu também que o contador anterior era de 2018, pelo que, no máximo, está lá colocado desde esse ano (sendo possível ter sido colocado posteriormente, não conseguiu precisar a data) e que era suposto manter-se durante 10 anos.

O ponto 4) ficou demonstrado pela conjugação dos documentos junto pela Reclamada com as declarações do Reclamante. Pelo Reclamante foi referido que, por intermédio de um canalizador contratado para o efeito, fechou o passador geral e trocou o tubo, em 2019, mas que tinha convicção de que se tratava de responsabilidade sua e não da

O ponto 5) ficou demonstrado pelo doc. 1 junto pelo Reclamante.

O ponto 6) é o resultado da conjugação das declarações do Reclamante — que afirmou já ter pago o montante peticionado — com o doc. 1 junto pelo mesmo, bem como pelas declarações da testemunha que esclareceu que cobraram €105,13, refletido na fatura emitida ao Reclamante e no orçamento (junto pela Reclamada em audiência). Quanto aos custos cobrados, referiu esta testemunha que foi cobrado o valor de €32,15 pelo contador (+ IVA) e o valor mínimo quanto aos restantes custos. Questionada sobre o que se entende por "valor mínimo", referiu que o custo da mão-de-obra do técnico que procede à substituição é cobrado em função do tempo despendido, o que resulta do registo realizado pelo técnico (neste caso, 15 minutos), e que os restantes custos são cobrados tendo por referência situações de idêntica tipologia, ou seja, situações em que houve necessidade de intervenção semelhante por parte da Reclamada. Referiu que também incluíram o custo com o trabalho que a direção comercial teve no tratamento da situação. Foi igualmente dito que o detalhe dos custos (apresentado no orçamento) não é nem foi apresentado ao cliente, tendo faturado apenas o valor total, sendo valores internos que não constam do regulamento nem de tarifários.

O **ponto 7)** ficou demonstrado pelas fotografias juntas aos autos pela Reclamada, conjugadas com as declarações do Reclamante que referiu viver num prédio em regime de propriedade horizontal, encontrando-se os contadores à sua entrada.

O **ponto 8)** ficou demonstrado pelas declarações das testemunhas arroladas pela Reclamada. A testemunha referiu que a leitura é realizada de 2 em 2 meses e



que, para além de recolher a leitura, o leitor também tem obrigação de reportar qualquer dano que verifique no contador.

Os pontos 9) e 10) também resultaram das declarações das testemunhas arroladas pela Reclamada. referiu que não debitaram consumo de água porque os registos coincidiam com os consumos habituais e que não havia nada que justificasse faturar consumo adicional. Também referiu que deixam o postal a informar da substituição na caixa de correio, mas não contactam o cliente no momento da substituição do contador para proteger o técnico que já sofreu represálias noutras deslocações, prática que mantêm há muitos anos. Em caso de reincidência, fazem-se acompanhar pelas autoridades. Também a testemunha

referiu que não consideraram a atuação de má-fé, por entenderem que não houve intenção de adulterar o consumo.

Quanto à <u>matéria dada como não provada</u>, a alínea a) encontra-se prejudicada pelo que foi dito quanto ao ponto 9) dos factos provados, par o qual se remete.

As alíneas b) e c), sendo factos cuja prova incumbia à Reclamada, não foi por esta feita, pois não resulta dos documentos juntos e foi contrariada pela testemunha que disse, embora sem certeza, que não existiam selos quebrados. Quanto à alínea c), trata-se de matéria técnica que deveria ter sido aclarada para que fosse dada como demonstrada e que não foi.

As alíneas d) e e), sendo, por sua vez, matéria cuja prova incumbia ao Reclamante, não foi por este realizada. Especialmente quanto à alínea e), existindo uma presunção legal de culpa como se verá adiante na fundamentação de Direito, exigia-se que o Reclamante afastasse tal presunção, o que não aconteceu. Referiu o Reclamante que esteve internado de maio a agosto de 2021 no a que se seguiu um período de baixa médica, em resultado de uma situação de doença bastante grave com recuperação muito difícil, invocando estes factos para justificar que não teve intervenção no contador, pois tampouco se encontrava fisicamente capaz para o efeito. Porém, não foi feita qualquer prova destes factos, o que seria manifestamente simples através de prova documental. No documento 2 junto aos autos, correspondente a um email dirigido à Reclamada, referia o Reclamante que o local onde se encontra o contador é utilizado por outras pessoas para colocar vassouras, por exemplo, o que poderia estar na origem dos danos verificados. Mas, mais uma vez, não fez qualquer prova desses factos. Entenda-se que não ficou demonstrado que o Reclamante tenha adulterado o contador. Porém, também não ficou demonstrado o contrário.



### F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos termos do art.º 62º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20/08, as regras de prestação do serviço aos utilizadores constam do regulamento de serviço, aprovado pela entidade titular, a quem compete fiscalizar o cumprimento das normas constantes do regulamento de serviço relativas aos utentes e instruir os eventuais processos de contraordenação aí previstos.

Nos termos do art.º 36º, n.º 1 do Regulamento n.º 594/2018, de 04/09 que aprova o Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (doravante RRC), <u>são deveres dos utilizadores dos serviços de águas</u>, entre outros, a) *Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, abstendo-se, nomeadamente de manobrar a válvula de seccionamento do ramal de ligação e as válvulas de seccionamento a montante e a jusante do contador;* (...) d) Avisar a entidade gestora de eventuais anomalias nos sistemas, contadores e nos medidores de caudal. O dever de avisar a entidade gestora decorre também do n.º 5 do art.º 66º do DL n.º 194/2009 e do art.º 10º, n.º 1 g) do regulamento de serviço.

Nos termos do art.º 44º, n.º 1, do RRC, os sistemas de distribuição predial e os sistemas de drenagem predial têm início no limite de propriedade e prolongam-se até aos dispositivos de utilização. Entende-se por «sistema de distribuição predial» canalizações, órgãos e equipamentos prediais que prolongam o ramal de ligação até aos dispositivos de utilização do prédio e por «sistema de drenagem predial» o conjunto constituído por instalações e equipamentos privativos de determinado prédio destinados à drenagem das águas residuais até à rede pública (art.º 3º, n.º 2 ggg) e jjj) do RRC). A instalação dos sistemas prediais e respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da responsabilidade do proprietário (art.º 44º, n.º 3 RRC). Por sua vez, a colocação e manutenção do contador de água, das válvulas do seccionamento a montante ou a jusante do contador e do filtro de proteção do contador, se aplicável, são da responsabilidade da entidade gestora (art.º 44º, n.º 2 RRC). Esta responsabilidade decorre também do Regulamento de Serviço da entidade gestora, nomeadamente do seu art.º 29º, n.º 2.

Apesar da responsabilidade atribuída à entidade gestora quanto à colocação e manutenção, o contador fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à entidade gestora todas as anomalias que verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outras (art.º 87º RRC).



Com exceção dos danos resultantes da normal utilização, o utilizador responde por todos os danos, deterioração ou perda do contador, salvo se provocados por causa que não lhe seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à entidade gestora (87º, n.º 2 RRC e 32º, n.º 1 e 2 do Regulamento de Serviço).

Para além da responsabilidade criminal que daí resultar – que aqui não se discute – o utilizador responde, <u>ainda</u>, pelos prejuízos causados em consequência do emprego de qualquer meio capaz de interferir com o funcionamento ou marcação do contador, salvo se provar que aqueles prejuízos não lhe são imputáveis (art.º 87º n.º 3 RRC).

Também o Regulamento de Serviço estabelece que o utilizador responderá pelas fraudes, deficiências, avarias e inconvenientes que forem verificados em consequência do emprego comprovado de qualquer meio capaz de influir no funcionamento ou marcação do contador (32º, n.º 4), sendo que os custos relativos à reparação e/ou substituição dos contadores que se mostre necessária em virtude de danos causados pelos utilizadores serão por estes suportados. (32º, n.º 5).

Ao abrigo do n.º 9 do art.º 66º do DL 194/2009, a entidade gestora é responsável pelo pagamento dos custos com a substituição ou reparação dos instrumentos de medição por anomalia não imputável ao utilizador.

Do exposto resulta que o utilizador responde em duas situações distintas:

- a) Pelos danos, deterioração ou perda do contador, à exceção dos resultantes da normal utilização;
- Pelos danos causados pelo emprego de qualquer meio capaz de interferir no funcionamento ou marcação do contador.

Em qualquer dos casos, o utilizador tem de demonstrar que os danos não lhe são imputáveis. Se na primeira situação estamos no campo da mera responsabilidade civil, no segundo, a atuação do utilizador pode resultar em responsabilidade criminal. Certo é que existe uma presunção de culpa do utilizador, cabendo a este o ónus de a ilidir, isto é, demonstrar que nenhuma culpa houve da sua parte, que os danos decorrem de intervenção de terceiro ou que os danos sempre se teriam produzido independentemente da culpa, como por exemplo, uma situação de força maior. A culpa, seja a título de dolo ou de negligência, é aferida em função do critério do "bom pai de família", ou seja, em função do cuidado e diligência que, nas circunstâncias concretas, seria exigível a um cidadão medianamente cuidadoso e diligente – art.º 487º CC. Se a presunção for ilidida, os custos com a substituição do contador ficarão a cargo da



entidade gestora. O Reclamante não fez qualquer prova neste sentido. Considerando o tipo de danos detetados, não é possível concluir que resultem da sua normal utilização.

No entanto, quanto ao dever de informação à entidade gestora por qualquer anomalia detetada, não se pode concluir que tenha havido incumprimento por parte do Reclamante. Ficou demonstrado que, apesar dos danos causados, não houve alterações no registo e consumo de água, sendo este o sinal mais evidente que permitiria suspeitar de qualquer anomalia do contador. A própria entidade gestora não faturou consumos adicionais após detetar os danos no contador e proceder à sua substituição. Contudo, independentemente do dever de comunicação, é o utilizador que responde pelos danos detetados, a menos que demonstre não ter responsabilidade pelos mesmos, o que, como se disse, não ficou demonstrado.

Assim, o Reclamante responde pelos danos, deterioração ou perda do contador. Antes de mais, cumpre esclarecer que não cabem neste conceito todos e quaisquer custos que a Reclamada entenda faturar ao utilizador, mas apenas os custos que se relacionam com os danos, deterioração ou perda do equipamento de medição. Por outro lado, ao abrigo dos pressupostos da responsabilidade civil, caberia à Reclamada fazer prova do dano e do nexo de causalidade (entre o facto e o dano). O facto de existir presunção legal que atribui responsabilidade ao utilizador pelos danos causados no contador não desonera a Reclamada de provar que os danos existiram efetivamente e que resultam da atuação do Reclamante. Impõe-se igualmente que os danos sejam qualificados e quantificados. Esta incumbência resulta não só do regime da responsabilidade civil como do direito à informação a que a Reclamada está vinculada. Importa ter presente que os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela entidade gestora acerca das condições em que o serviço é prestado (art.º 39º, RRC e 61º DL n.º 194/2009). Ao abrigo do art.º 9º, n.º 1, d) do Regulamento do Serviço, os utilizadores têm direito à informação sobre todos os aspetos ligados ao serviço. O direito à informação decorre igualmente do at.º 8º da Lei de Defesa do Consumidor e do art.º 4º da Lei dos Serviços Públicos.

A Reclamada não informou convenientemente o Reclamante sobre os custos pela colocação do contador, limitando-se a emitir fatura do valor total, com a descrição "deteção do ilícito" sem descriminar a que se referia. Esta atuação consubstancia violação, não só do direito à informação, como do direito à proteção dos interesses económicos, plasmado no art.º 9º da Lei de Defesa do Consumidor.

Só em audiência foi junto um documento no qual são descritos os custos cobrados ao Reclamante, mas, ainda assim, insuficiente para se considerar totalmente cumprido o ónus que



recaía sobre a Reclamada. De facto, a Reclamada não provou (nem alegou) quais os concretos serviços que originaram custos acrescidos, não concretizou a que serviços se reporta cada uma das rubricas, nem esclareceu os critérios utilizados para o seu apuramento. A título de exemplo, não se depreende o que se entende por "custos de logística" e se os mesmos não estão já incluídos na rubrica "deslocações". Em audiência a testemunha disse, apenas, que os custos cobrados são aqueles que se cobram neste tipo de situação, tendo em conta experiência de outros casos, à exceção da mão-de-obra operacional que resulta do registo realizado pelo técnico, bem como o custo com o contador que tem um preço fixo. Sucede que o Reclamante responde pelos custos efetivos e não por estimativas em função de situações semelhantes. Além disso, extravasa claramente o fito da norma a inclusão de custos com mão-de-obra administrativa, da direção comercial e restantes custos que não estejam diretamente relacionados com os danos do contador. Por outro lado, não ficou demonstrado que tenha havido qualquer custo adicional por parte destes setores que justifique a cobrança ao Reclamante.

Assim, conjugando aquilo que se entende incluído no conceito de "danos, deterioração ou perda do contador", com o que foi suficientemente demonstrado pela Reclamada, admite-se a cobrança do custo do contador, das deslocações e da mão-de-obra operacional, no total de €68,33 (€55,55+IVA). O restante valor cobrado deverá ser devolvido ao Reclamante.

DECISÃO:

Julgo a reclamação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder à anulação e à devolução ao Reclamante do valor de €36,80.

Notifique.

Guimarães, 2 de março de 2022 A Juiz-Árbitro Lúcia Miranda (assinado digitalmente)