Processo n.º 2171/2022/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(s) reclamada(s) 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 sem que haja prova que assente na existência de danos patrimoniais, cuja prova não logrou o reclamante fazer.*

I- Relatório

1.1 O reclamante apresentou reclamação na qual peticionou, inicialmente, a religação do serviço de gás natural que foi concretizada na pendência do presente processo de reclamação e peticionou uma indemnização em valor nunca inferior a €350,00 (trezentos e cinquenta euros) correspondente ao período em que considera que não foi possível usufruir do serviço de gás, ou seja, entre 15.08.2022 e 07.10.2022. Juntou 3 documentos e arrolou uma testemunha,

1.2. A causa de pedir constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, sendo o pedido alterado nos termos acima mencionados.

1.3. A reclamada , nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou, no prazo regulamentar, **Contestação** e juntou 5 documentos, alegando o seguinte:

POR IMPUGNAÇÃO

1º. É verdade que a Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de fornecimento de gás natural.

2º. Acontece que, no dia 06 de Junho de 2022 a Reclamada emitiu a Fatura nº relativa ao período de faturação entre 03 de Maio de 2022 e 02 de Junho de 2022, no valor de €44,55 (quarenta e quatro euros e cinquenta e cinco cêntimos), com data de vencimento a 27 de Junho de 2022 – conforme Fatura que ora se anexa como Documento nº 1 para todos os devidos efeitos legais.

3º. Nesse seguimento e uma vez que o Reclamante não efetuou o pagamento da referida fatura dentro do prazo estabelecimento, no dia 05 de Julho de 2022 a Reclamada emitiu o correspondente aviso de corte.

4º. Tudo como melhor se pode verificar do teor do aviso de corte que ora se junta como Documento nº 2 para todos os devidos efeitos legais.

5º. Decorre desse mesmo aviso que "Na eventualidade de não existir regularização do pagamento até à data limite de pagamento, poderá ocorrer corte do fornecimento a qualquer momento a partir do dia 25 de Julho de 2022. Caso exista corte do fornecimento, o seu restabelecimento obriga à regularização de todos os valores vencidos à data da solicitação."

6º. Com efeito, para além do aviso de corte enviado por correio, no dia 25/07/2022 a Reclamada enviou ainda uma mensagem ao Reclamante, na qual refere que "Foi emitida uma ordem de interrupção de fornecimento por dívida referente ao contrato 1032149. Para evitar suportar custos adicionais de cobrança coerciva de dívida, pode pagar já utilizando a Ent Ref e Valor 44.55EUR no MB.", conforme Documento nº 3 que ora se junta.

7º. Na ausência de pagamento do referido valor, alternativa não restou que não fosse a Reclamada efetuar a interrupção de fornecimento de gás natural ao Reclamante.

8º. Ora, dispõe o artigo 5º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que "1 - A prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior. 2 - Em caso de 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 ela venha a ter lugar. 3 - A advertência a que se refere o número anterior, para além de justificar o motivo da suspensão, deve informar o utente dos meios que tem ao seu dispor para evitar a

suspensão do serviço e, bem assim, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais."

9º. Como se vem de expor, a fatura n.º emitida no passado dia 06/06/2022, no valor de € 44,55 tinha como data de vencimento o dia 27/06/2022.

10º. Uma vez que o Reclamante não efetuou o pagamento da referida fatura, a Reclamada enviou o correspondente aviso de corte no dia 05/07/2022.

11º. Tendo sido apenas efetuada a interrupção de fornecimento de gás natural no dia 27/07/2022.

12º. E como expressamente reconhece e alega o próprio Reclamante na sua Reclamação, confissão que expressamente se aceita para não ser retirada nem retratada nos autos, este apenas efetuou o pagamento dessa fatura no dia 15/08/2022, pelas 20:50.

13º. Ora, a Reclamada procedeu de acordo com o disposto no artigo 5º da Lei 23/96, tendo cumprido a antecedência mínima do envio da fatura e da advertência da suspensão do fornecimento do gás.

14º. Agindo sempre em conformidade com o procedimento legalmente estabelecido.

15º. Acontece que, existiu uma demora na integração do valor em sistema.

16º. Na verdade, o pagamento da referida fatura por multibanco pode demorar até integrar no sistema da gestão comercial da Reclamada.

17º. Razão pela qual, no contacto telefónico efetuado no dia 16/08/2022 foi solicitado ao cliente o envio do comprovativo de pagamento.

18º. Tendo o Reclamante referido que não seria possível enviar o referido documento por email.

19º. Para além da informação prestada pelo serviço de apoio ao cliente da Reclamada, foi ainda enviada uma mensagem, no dia 17/08/2022 ao Reclamante da qual consta expressamente que "Caro cliente, no seguimento do seu contacto, informamos que será necessário o comprovativo de pagamento para analisar a situação de forma mais eficaz.

Nesse sentido, solicitamos que envie o mesmo pelo site, e-mail ou poderá apresentar numa loja da " (vide Documento nº 4).

20º. Acontece que, devido a uma situação anómala e de caracter excecional, o referido pagamento apenas foi integrado no sistema passado alguns dias.

21º. E, a 26/08/2022 voltou a Reclamada a entrar em contacto com o Reclamante de forma a confirmar se pretendia o restabelecimento normal ou o urgente.

22º. Nesse seguimento, foi de seguida submetido o processo normal ao Operador de Rede de distribuição de forma a restabelecer o serviço de gás.

23º. De acordo com a informação prestada pelo Operador de Rede de Distribuição, o serviço ficou restabelecido a 29 de Agosto de 2022.

24º. Tudo como melhor se pode verificar do email enviado pelo Operador de Rede de Distribuição à aqui Reclamada, que ora se junta como Documento nº 5.

25º. Na verdade, conforme confirmado pelo Operador de Rede de Distribuição, o serviço foi religado a 29/08/2022.

26º. Razão pela qual, desde já se impugnam, por falsos, os factos constantes do Requerimento Inicial.

27º. Sem prescindir, acresce ainda dizer que peticiona o Reclamante que as Reclamadas, sejam condenadas solidariamente ao pagamento de uma indemnização de valor nunca inferior a €350,00, correspondente ao período que não foi possível usufruir do serviço (15/08/2022 e 07/10/2022).

28º. Sem mais, e entrando na análise de tais gastos verifica-se que o Reclamante junta várias faturas emitidas a 01 de Setembro de 2022 e 20 de Setembro de 2022.

29º. Com efeito, existirá indemnização de danos patrimoniais se os mesmos resultarem da prova produzida, recaindo sobre o Reclamante o ónus da prova dos factos constitutivos do direito arrogado, conforme decorre do artigo 342º do Código Civil.

30º. Acontece que, foi o serviço de gás restabelecido no dia 29 de Agosto de 2022 e não no dia 07 de Outubro de 2022.

31º. Sendo certo que no seguimento da liberalização do mercado dos serviços essenciais, a Reclamada, entre muitas outras empresas, passou a comercializar tais serviços, designadamente de eletricidade e gás natural.

32º. Todavia, como é sabido, o transporte e distribuição dos referidos serviços continuou e continua sob a alçada das entidades públicas, respetivamente no caso dos apontados serviços.

33º. Pelo que, tais entidades são as únicas e exclusivas responsáveis pela distribuição da eletricidade e gás natural, respetivamente, bem como da prestação de todo e qualquer serviço daí decorrente, com a exceção da faturação dos consumos.

34º. Pois, a faturação dos consumos cabe agora às empresas comercializadores disponíveis no mercado liberalizado, nas quais se encontra incluída a aqui Reclamada.

35º. No entanto, qualquer questão relacionada com a distribuição, nomeadamente o apuramento e comunicação das leituras do consumo, continua a ser da competência exclusiva dos Operadores de Rede de Distribuição (ORD).

36º. Razão pela qual desconhece a Reclamada qualquer anomalia que tenha impedido o Reclamante de usufruir do serviço de fornecimento de gás natural uma vez que o ORD nada comunicou à Reclamada.

37º. Tendo sempre garantido que o serviço foi restabelecido no dia 29/08/2022.

38º. Pelo que, atentos os fundamentos expostos, requer-se que V.º Ex.ª se digne a julgar totalmente improcedente, por não provada, a presente ação com todas as demais e legais consequências.

Termos em que, pelos fundamentos atrás expostos, requer-se que V.º Ex.ª se digne a Julgar improcedente, por não provada, a presente ação com todas as demais e legais consequências.

JUNTA: Procuração forense e cinco documentos.

1.4. A reclamada apresentou contestação oral através da sua Ilustre Mandatária com procuração previamente junta aos autos, declarando aderir à contestação apresentada pela reclamada e juntou igualmente 5 documentos.

II- Saneador

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, apresentado por consumidor, decorrente de um contrato de prestação de fornecimento de gás natural 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 das Reclamadas representadas pelas suas Ilustres Mandatárias, com procuração junta aos autos.

Em audiência arbitral realizada a 14 de dezembro de 2022 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 apenas 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), uma vez que, como confessado pelo reclamante e admitido pelas reclamadas a religação do serviço de gás natural ocorreu na pendência do presente processo de reclamação.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1. Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante e das reclamadas, 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) O reclamante celebrou com a reclamada m contrato de fornecimento de gás natural– Facto admitido por acordo das partes;

b) No dia 06 de Junho de 2022 a Reclamada emitiu a Fatura nº relativa ao período de faturação entre 03 de Maio de 2022 e 02 de Junho de 2022, no valor de €44,55 (quarenta e quatro euros e cinquenta e cinco cêntimos), com data de vencimento a 27 de Junho de 2022 - facto que se julga provado com base no **doc. nº 1** junto com a contestação da reclamada

c) Uma vez que o Reclamante não efetuou o pagamento da referida fatura dentro do prazo estabelecimento, no dia 05 de Julho de 2022, a Reclamada emitiu o correspondente aviso de corte – facto que se julga provado com base no **doc. nº 2** junto com a contestação da reclamada

d) A interrupção de fornecimento de gás natural na habitação do reclamante ocorreu a 27.07.2022 – facto que se julga provado com no doc. n.º doc. n.º 2 junto pela reclamada

e) O reclamante apenas efetuou o pagamento da
dia 15.08.2022 – facto confessado pelo reclamante e admitido pelas partes;

f) No dia 17.08.2022 a reclamada remeteu ao Reclamante uma mensagem da qual constava expressamente que "Caro cliente, no seguimento do seu contacto, informamos que será necessário o comprovativo de pagamento para analisar a situação de forma mais eficaz – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 4** junto com a contestação da reclamada

g) O serviço de gás natural na habitação do reclamante foi restabelecido no dia 29 de agosto de 2022 - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 5** junto com a contestação da reclamada e com base no **doc. n.º 4** junto pela reclamada

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) O reclamante tenha ficado privado do fornecimento de gás natural entre o dia 15.08.2022 e o dia 07.10.2022;

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 pelas reclamadas e às declarações da testemunha arrolada pelo reclamante, sua filha, 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

Assim os factos provados assentam essencialmente nos factos confessados pelo reclamante e admitidos pelas reclamadas e bem assim nos documentos juntos aos autos por reclamante e reclamadas.

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 prova documental junta pelas reclamadas e da ausência de prova que corroborasse os danos peticionados pelo reclamante.

Acresce que a testemunha filha do reclamante, nada sabia quanto ao contrato de fornecimento de gás existente entre reclamante e reclamada e bem assim o motivo pelo qual o pai não tinha fornecimento de gás não sabendo concretizar minimamente as datas em que este esteve sem fornecimento, pelo que se entende que não foi junta aos autos qualquer outra prova cabal do alegado pelo reclamante.

Não poderá ainda deixar de se dizer que foi tido em conta por este tribunal que nem a data em que foi interrompido o fornecimento de gás é consentâneo com a prova documental junta aos presentes autos pelas reclamadas.

Quanto às faturas juntas aos autos pelo reclamante sob **doc. n.º 3** as mesmas apresentam data posterior àquela que resulta como provada do restabelecimento do

fornecimento de gás, ou seja, datam de 01.09.2022 quando resultou provado que o restabelecimento ocorreu a 29.08.2022 pelo que não foram tidas em conta por este Tribunal.

VI- Da fundamentação de Direito

No caso *sub juditio*, na relação jurídica estabelecida entre reclamante e reclamadas, aquele é de qualificar como consumidor 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(s) reclamada(s), que o reclamante, através da presente ação, pretendem 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).

Uma vez que o reclamante e reclamada por via do contrato de fornecimento de gás natural que as liga, se acham vinculadas obrigacionalmente, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.

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.

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, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade civil.

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 as reclamadas não cumpriram com os deveres de assegurar a continuidade da prestação do serviço 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 - como por exemplo, falta pontual de cumprimento das obrigações de pagamento - estará excluída a responsabilidade da entidade fornecedora pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que possam advir dessa privação, a menos que se demonstre, no caso de falta de pagamento de faturas, o incumprimento do dever de aviso prévio de corte de fornecimento, o que não aconteceu.

Ora alegava o reclamante, como fundamento essencial do pedido, por um lado, que ocorresse o restabelecimento do serviço de gás, o que veio a acontecer na

pendência do presente processo de reclamação e, por outro lado, o pagamento de uma indemnização por se encontrar privado do fornecimento de gás natural entre os dias 15.08.2022 e 07.10.2022.

Como resultou dos factos não provados, não logrou o reclamante provar que esteve privado do fornecimento de gás durante tal período, e, para além disso também não provou a existência de qualquer dano que lhe possa ter sido causado durante a interrupção efetivamente ocorrida entre 27.07.2022 e 29.08.2022.

VII- Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a acção totalmente improcedente, absolvendo as reclamadas do pedido.

O valor do processo fixa-se em €350,00 (trezentos e cinquenta 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.

Guimarães, 30 de dezembro de 2022.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)