Processo n.º 3001/2022/VQ

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 apresentação de reclamação junto da reclamada por esta não ter disponibilizado, no prazo de 15 dias, o software de monotorização.

I- RELATÓRIO

1.1 O reclamante apresentou reclamação na qual peticiona ser indemnizado no valor de €250,00 (duzentos e cinquenta euros) pelos danos não patrimoniais decorrentes dos incómodos e desgaste provocados pela tardia disponibilização do software de monotorização do sistema dos painéis solares.

1.2. A causa de pedir constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração sendo o pedido alterado para o que decorre do ponto 1.1, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

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

"I – Questões Prévias

1º Reclamante e Reclamada celebraram um contrato de adjudicação de quatro painéis solares (" ") a 22 de julho de 2022 – cfr. relatório que ora se junta em anexo e cujo teor se reproduz para os devidos efeitos legais.

2º No seguimento do Contrato celebrado, veio o Reclamante primeiramente referir que o software informático tinha deixado de funcionar a 7 de setembro de 2022.

3º Referia que podia estar perante uma avaria que impedisse a produção dos painéis solares contratados, pelo que requereu "num prazo nunca inferior a 15 dias" a reparação do mesmo.

4º Seguidamente, e após a reparação deste, vem alterar o seu pedido aos presentes autos requerendo uma compensação por alegados "danos não patrimoniais" por a Reclamada "ter ultrapassado o prazo" atribuído pelo mesmo.

5º A Reclamada impugna, desde já, todos os factos alegados pelo Reclamante.

Vejamos.

II – Por Impugnação

6º Em primeiro lugar, importa referir que o mencionado sistema permite apenas monitorizar a produção instantânea dos painéis solares, não tendo qualquer influência na produção dos mesmos.

7º Assim, não é verdade que o Reclamante tenha ficado em algum momento prejudicado pela suposta "falha" do sistemc pois o mesmo não tem qualquer conexão com a produção dos painéis.

8º Aliás, tal como já foi explanado ao Reclamante, o modus operandi de faturação não é pelo sistema mas sim pelos valores comunicados pelo operador de rede, tal como é imperativo regulamentarmente – cfr. nº4 do art.7º e nº2 do art43º do Regulamento das Relações Comerciais.

9º De seguida, importa ressalvar que o prazo atribuído pelo Reclamante não é – logicamente – nem poderia ser, vinculativo.

10º A Reclamada tem um universo de clientes a quem tenta, ao máximo, dar resposta o mais breve possível, mas sempre dentro dos seus meios humanos e técnicos.

11º Nesse seguimento, a Reclamada desenvolveu os seus esforços para resolver a pretensão do Reclamante no mais curto prazo possível.

12º E a 26 de dezembro de 2022 o Reclamante foi informado de que o sistema já se encontrava perfeitamente operacional.

Não obstante,

13º Vem agora o Reclamante apresentar uma alteração ao seu pedido inicial, peticionando assim uma compensação por alegados danos não patrimoniais pelo prazo que o próprio – não a Reclamada – atribuiu à resolução do sistema ter sido ultrapassado.

14º Ora, com o devido respeito, tal não padece de sentido algum.

15º Em primeiro lugar, o sistema nunca interferiu – nem consegue – com a produção dos painéis solares, ao contrário do que o Reclamante inicialmente alegou.

16º Em segundo, o sistema é uma oferta da Reclamada e não dita (nem é possível) a faturação dos clientes – como é consabido, tal é responsabilidade do operador de rede.

17º Depois vem o Reclamante alegar danos não patrimoniais sem especificar quais, quando o ónus da prova lhe cabe a si exclusivamente.

18º Ou seja, o Reclamante fundamenta-se num suposto prejuízo, por conseguinte imensurável, não especificando qual o dano que a conduta da Reclamada provocou em ter ultrapassado o prazo de 15 dias atribuído por este,

19º não fazendo prova da sua conexão, e sabendo apenas que se traduz numa quantia monetária não inferior a € 250.

20º Posto isto, e tendo em consideração que tem de haver um prejuízo concreto e logicamente provado pois não basta alegar, não consegue a Reclamada vislumbrar qual o dano em causa que sustente o pedido que deu origem à continuação dos presentes autos.

21º Motivo pelo qual deve a presente ação ser julgada improcedente, por não provada.

Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. doutamente suprirá, requer:

a) A receber a presente contestação; e

b) Julgar a presente ação arbitral improcedente, por não provada, e, em consequência absolver 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), decorrente de um contrato de adjudicação de quatro painéis solares 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 realizada a 28 de fevereiro de 2023 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) O reclamante celebrou, a 22.07.2022 com a reclamada, um contrato de adjudicação de quatro painéis solares - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e **doc. n.º 1** junto com a contestação;

b) Com a instalação dos painéis solares pela reclamada na habitação do reclamante foi também instalado o sistema que permite monitorizar a produção instantânea dos painéis solares - Facto admitido por acordo das partes;

c) O Sistema deixou de funcionar a 07 de setembro de 2022 – Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e da testemunha e não contrariado pela reclamada;

d) Em data não concretamente apurada, mas posterior à apresentação da presente reclamação a 17 de novembro de 2022, a reclamada informou o reclamante que o sistema já se encontrava perfeitamente operacional - Facto que se julga provado com base no confessado pela reclamada e não contrariado pelo reclamante;

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 sofrido transtornos e incómodos relevantes por causa do atraso na disponibilização do software de monotorização dos painéis solares.

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 marido do reclamante que considerou, conhecedoras dos factos relatados na reclamação mas sem que fossem concretizados quaisquer danos não patrimoniais merecedoras da tutela do direito.

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 (não patrimoniais) peticionados.

Aliás do depoimento do reclamante resultou que este entendia ter aumentado o seu consumo porquanto não lhe era possível aceder ao dispositivo sendo que quanto a alegados transtornos e incómodos nada foi dito ou apresentado a este tribunal que fundamentasse o pagamento da quantia de €250,00 (duzentos e quinta euros peticionados pelo reclamante).

Acresce que, ainda que se entendesse que a reclamada tardou a efetuar a reparação do sistema empre teria de se concluir que os eventuais transtornos e incómodos tidos não formam concretizados nem feita prova testemunhal que os corroborasse.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

No caso *sub juditio*, na relação jurídica estabelecida entre reclamante e reclamada, aqueles são 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 reclamada, 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 adjudicação de quatro painéis solares (solução solar) 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, o reclamante); (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 a reclamada não cumpriu com os deveres de assegurar a continuidade da prestação desse 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.

Ora alegou o reclamante, como fundamento essencial do pedido, que o atraso na reparação do sistema lhe causou transtornos e incómodos e tais danos não patrimoniais eram suscetível de levar a reclamada à condenação em indemnização de €250,00.

Contudo, como resulta dos factos não provados, não logrou o reclamante provar quais os transtornos que teve efetivamente limitando-se a afirmar que, decorrente da indisponibilidade do sistema passou a apresentar um consumo superior de energia, o que, poderia configurar um dano patrimonial possível de se dar como provado, mas que não resulta do pedido formulado pelo reclamante e, não resultando o mesmo formulado, não pode este tribunal sobre ele se pronunciar.

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 €250,00 (duzentos 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, 05 de abril de 2023.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)