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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 1026/2023/RM

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

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

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

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

I- RELATÓRIO

1.1 A reclamante apresentou reclamação na qual peticionava a condenação da reclamada no montante de €245,46 (duzentos e quarenta e cinco euros e quarenta e seis cêntimos).

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

1.3. Após a apresentação da reclamação, a reclamante procedeu à alteração do seu pedido peticionando a condenação da reclamada no valor de € 163,64 (cento e sessenta e três euros e sessenta e quatro cêntimos).

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

(...)

1. DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA PELA E-REDES

1.º A aqui Reclamada, exerce em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica em alta, média e baixa tensão no concelho da conforme resulta do disposto nos artigos 6º,nº1,7º,nº1b),8º,nº1 e) e f), 110º, 284º, 285º do DL nº 15/2022, de 14 de Janeiro, que estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Elétrico Nacional- SEM e no artigo 1º do DL nº344-B/82, de 1 de setembro;

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

3º Com efeito a Reclamada fornece e instala os equipamentos de medição nos locais de consumo abastecidos de energia elétrica, os vulgarmente denominados contadores (conforme disposto na alínea c) do nº1, do artigo 155º do Regulamento das Relações Comerciais- RRC – aprovado pelo Regulamento nº 468/2012, de 12 de novembro, da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos)

4.º Sendo tais equipamentos propriedade da Reclamada e os utilizadores das instalações seus fiéis depositários (conforme resulta do disposto nos nºs 3 e 4 do artigo 155º do citado RRC). 2.DO ABASTECIMENTO AO LOCAL DE CONSUMO

5.º No âmbito da sua atividade, a Reclamada abastece de energia elétrica, o local de consumo nº também identificado pelo CPE referente a uma habitação localizada na Guimarães. DOC.01

6.º Sendo que, para o referido local de consumo foi celebrado em 24.08.2000 um contrato de fornecimento de energia elétrica entre a Reclamante e o comercializador que se encontra em vigor.

7.º O local de consumo da Reclamante é alimentado em regime de baixa tensão normal, através de uma instalação trifásica, com a potência contratada de 10,35KVA.

Com efeito,

8.º No local de consumo em causa, está instalado desde 20-04-2021, um EMI equipamento de medida inteligente, o contador com o nº da marca para medição e registo dos consumos.

9.º Este equipamento, é dotado de capacidade de telecontagem, isto é, permite comunicar de forma remota, as leituras reais dos consumos efetuados na instalação da Reclamante, assim como limitar a potencia fornecida de acordo com a potencia contratada.

10.º O identificado contador, encontra-se -se no exterior da habitação, sem acesso da via pública, o que impossibilita o livre acesso por parte dos leitores da E-Redes (ORD), para recolha periódica de leituras, conforme estabelecido no Regulamento das Relações Comerciais (RRC).

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

Com efeito,

3. DOS FACTOS

12.º No dia 24-02-2022, a Reclamada recebeu um contacto telefónico, para a linha de avarias, dando conta que "o DCP não arma" .DOC.02

24.02.2023 – Comunicação Cliente - Avarias - Comunicação de avaria - contacto registado com o nº por telefone, para a linha de avarias Verificado por electricista. DCP não arma. Inf custos

13.ºOra, em cumprimento dos procedimentos instituídos, a reclamante foi informado dos possíveis custos associados à deslocação do piquete da requerida.

14.º Na sequência da comunicação de avaria registada sob o número a Reclamada enviou uma equipa técnica ao local de consumo em causa. DOC.03

15.ºAí chegada no dia 24-02-2023, a equipa técnica ao serviço da :onstatou que o DCP -Dispositivo controlador de potencia estava avariado, procedeu ao seu levantamento e shuntou provisoriamente as ligações entre o contador e a instalação da Reclamante. Isto posto,

16.ºOs DPC são dispositivos instalados na rede de distribuição, que além de controlarem a potência contratada, também asseguram a proteção contra sobreintensidades da instalação de utilização; sendo que,

17.ºEste tipo de equipamento não é passível de manutenção, contribuindo para a diminuição do seu tempo de vida útil, uma utilização imprudente e desadequada da instalação do consumidor, sendo apenas substituídos ou retirados em caso de avaria; com efeito,

18.ºO piquete técnico da Demandada, verificou que o dispositivo controlador de potênciaDCP- estava avariado, ou seja desligou-se e não mais rearmou; sucede que

19.ºA função deste equipamento passou a ser realizada pelo EMI -Equipamento de medida inteligente, contadores tecnologicamente avançados que para além de registarem as leituras, permitem o controlo da potencia disponibilizada/contratada nos locais de consumo, protegendo a instalação contra sobreintensidades da instalação particular, isto é quando a instalação

particular pede da rede mais potencia do que a contratada o dispositivo abre e a instalação deixa de ser abastecida de energia elétrica.

20.ºConforme o descrito, este equipamento não tem como função a proteção da instalação elétrica, sendo que essa proteção é da responsabilidade do proprietário da instalação através das proteções instaladas no seu quadro elétrico.

21.ºDo exposto resulta, que a instalação da reclamante não necessita do DCP, uma vez que a sua função é assegurada pelo EMI aí instalado desde 20-04-2021. Isto posto,

22.º Como as ligações ficaram provisórias, dependentes da instalação de uma shunt box trifásica (caixa de união de condutores), a requerida gerou a para a resolução definitiva das ligações.DOC.04

23.ºPara o efeito foram agendadas com a reclamante visitas técnicas para os dias 15-03- 2023 e 05-04-2023.DOCs 05 e 06

24.ºEm virtude de não existirem shunt box disponíveis, escassez originada pela pandemia e guerra da a referida OT só veio a ser executada em 13-04-2023, mediante agendamento prévio com a reclamante.DOC.07

25.º Tais factos constam dos comentários à identificada Ordem de serviço .DOC.04

De notar que,

26.ºA impossibilidade de cumprir o serviço agendado com a Requerente nos dias 15-03- 2023 e 05-04-2023, em virtude da falta de material, deu origem a uma compensação.

27.º Compensação devida pela Reclamada conforme o previsto no nº5 do artigo 74º do Regulamento de Qualidade de Serviço : "5-O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do operador de rede de distribuição ou do comercializador confere ao cliente ou requisitante de ligação à rede o direito de compensação."

28.ºDeste facto foi dado conhecimento à Reclamante, através das missivas que lhe foram dirigidas pela em 05-04-2023 e que passamos a transcrever:

"Lamentamos a não realização das duas visitas técnicas e, como tal, em concordância com o Regulamento nº 406/2021, de 12 de maio – Regulamento da Qualidade de Serviço (artigo nº 74, 93 e Anexo I), asseguramos o pagamento de duas compensações no montante de 20 euros cada, relativas às visitas técnicas que estavam agendadas para os dias 15.03.2022 e 05.04.2022, mas que não foram concluídas."

29.º Compensação essa da responsabilidade do comercializador, a ser incluída e creditada ao reclamante na faturação da energia consumida, conforme extrato das compensações que se junta como DOC.08

4. DOS ALEGADOS DANOS

30.º Quanto danos alegados - que expressamente se impugnam – salvo melhor opinião em contrário, a reclamante não os identifica nem os contabiliza, limita-se a peticiona-los sem qualquer fundamento ou suporte documental.

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

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

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

34.º Aliás, refere o artigo 563.° do Código Civil, "a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão."

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

36.º De resto, a indemnização visa colocar o lesado na situação patrimonial em que se encontrava antes da ocorrência dos danos, mas não em situação mais favorável (cfr. artigo 562.º do Código Civil).

37.º Conclui-se por isso que, a Reclamante não demonstrou nem alegou de que modo factos relatados provocaram danos materiais e /ou morais que pela sua gravidade, merecessem a tutela do direito. 3

8.º Face ao exposto carece de sentido e fundamento a presente reclamação contra a

39.ºPelo que, é inelutável concluir inexistência de qualquer fundamento de facto ou de Direito que permita anuir ao pedido formulado pela Reclamante.

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

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

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

NESTES TERMOS E NOS MELHORES DE DIREITO QUE VOSSA EXCELÊNCIA DOUTAMENTE SUPRIRÁ, DEVERÁ A MATÉRIA ALEGADA POR EXCEÇÃO SER DECLARADA PROCEDENTE E EM CONSEQUÊNCIA ABSOLVER A REQUERIDA DA INSTÂNCIA, CASO ASSIM NÃO SE ENTENDA, DEVERÁ A AÇÃO INTENTADA SER DECLARADA IMPROCEDENTE POR FALTA DE PROVA E FUNDAMENTO DOS FACTOS ALEGADOS, ABSOLVENDOSE A REQUERIDA DO PEDIDO.

Juntou 1 testemunha

II- SANEADOR

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

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

Não foram alegadas excepções.

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

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

Cumpre apreciar e decidir.

III- OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio *(ou o thema decidendum)* corporiza-se na questão de saber se assiste à reclamante o direito a ser indemnizada, 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 da reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos e às provas produzidas em audiência, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

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

b) Na qualidade de operador da rede elétrica pública, a reclamada abastece de energia elétrica os locais de consumo que tenham contratado com os diferentes comercializadores legalmente constituídos no mercado livre ou regulado o fornecimento de energia elétrica – facto confessado pela reclamada;

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

d) No local de consumo identificado em **c)** a Reclamante é titular de um contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com o comercializador
desde 24.08.2000 e que ainda se encontra em vigor – facto que se julga confessado pela reclamada;

e) Foram agendadas com a reclamante visitas técnicas para os dias 15.03.2023 e 05.04.2023 – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 5 e 6** juntos com a contestação;

f) A reclamada não se deslocou à habitação da reclamante nos dias indicados em **e)** tendo tal deslocação ocorrido apenas no dia 13.04.2023 mediante agendamento prévio com a reclamante – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante e com base no **doc. n.º 7** junto com a contestação;

g) O incumprimento pela reclamada do serviço agendado com a reclamante nos dias identificados em **e)** deu origem ao pagamento de uma compensação à reclamante no

valor de €20,00 (vinte euros) cada, num total de €40,00 (quarenta euros) e que a reclamante recebeu – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 8** junto com a contestação da reclamada e confessado pelas partes;

h) A instalação da reclamante não necessita de DCP - Dispositivo Controlador de Potência uma vez que a sua função é assegurada pelo EMI aí instalado desde 20.04.2021 – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 8** junto com a contestação da 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 reclamante tenha sofrido perdas salariais decorrentes da falta de comparência da reclamada nos dias previamente agendados para a realização da ordem de serviço e aos quais a reclamada não compareceu

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 pela reclamante e reclamada e às declarações da reclamante e da testemunha arrolada pela reclamada, 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 pela reclamante e pela testemunha

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 a 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 pela reclamante e essencialmente da ausência de prova que corroborasse os danos peticionados.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

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

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

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

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

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

Na responsabilidade extra-obrigacional, o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado (art. 487º/1, CC) e na responsabilidade obrigacional, porque a lei presume a culpa do devedor, é ao devedor que incumbe provar que não teve culpa para afastar a sua responsabilidade.

Portanto, o credor para exercer o direito à indemnização não precisa de provar a culpa do devedor, uma vez que ela está presumida.

E quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo estas exigência e pressupostos para o caso concreto, ter-se-ia que demonstrar que a reclamada não cumpriu com os deveres de assegurar a continuidade da prestação do serviço com qualidade e em condições de segurança para pessoas e bens, sendo certo que, sempre que casos fortuitos ou de força maior contribuam para anomalias no fornecimento ou sempre que se detetem situações imputáveis aos próprios utentes da rede.

Ora alegava a reclamante, como fundamento essencial do pedido, por um lado, que a reclamada não lhe havia colocado um diferencial elétrico e por outro lado que não obstante a compensação de €40,00 paga pela reclamada, havia tido perdas salariais que pretendia que fossem pagas pela reclamada

Como resulta dos factos não provados, não logrou a reclamante provar que teve essas perdas e qual o seu valor, prova que sobre si recaía.

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 €163,64 (cento e sessenta e três euros e sessenta e quatro cêntimos) 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, 24 de agosto de 2023.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)