

PROC. N.º 1800/2023

#### **SENTENÇA**

# SUMÁRIO:

- I. O abastecimento de gás à instalação de gás só pode ocorrer quando exista declaração de inspeção atestando a aptidão da instalação para o início ou a continuidade do abastecimento de gás.
- II. Ao consumidor incumbe provar a existência de desconformidade com o contrato, isto é, que o bem fornecido ou o serviço prestado padecem de vício, enquanto ao vendedor ou prestador de serviço cabe provar que tal vício não existia aquando da entrega do bem ou da conclusão do serviço contratado.
- III. Quanto aos danos patrimoniais e não patrimoniais peticionados, impõe-se a verificação de um concreto dano e do nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano, cuja prova incumbe à Reclamante.



# A) RELATÓRIO:

No dia 22/06/2023, a Reclamante

residente na

apresentou reclamação contra as Reclamadas com sede na

е

com sede na

#### , alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Em junho de 2021, celebrou contrato com as entidades aqui envolvidas, no sentido da disponibilização do serviço de gás natural na sua habitação;
- 2) Todo o processo foi conduzido pelo Sr. comercial que se apresentou como representante das empresas aqui envolvidas, e com quem negociou as condições dos dois contratos celebrados: o primeiro para a construção da ligação/ramal com a 2ª Reclamada e o segundo de fornecimento com a 1ª Reclamada;
- Desde o primeiro momento que se deparou com faturas de valores extremamente elevadas;
- Ao longo dos meses, foi efetuando várias reclamações, quer ao Sr. quer à 1ª Reclamada;
- 5) Porém, foi pagando as faturas, pois não obtinha qualquer resposta concreta aos seus pedidos;
- 6) Em fevereiro último, ao chegar de depois de lá ter passado o período de Natal, constatou que a fatura do gás era mais uma vez muito elevada, não obstante o facto de ter deixado os passadores todos fechados;
- 7) Era de todo impossível haver consumos no período compreendido entre meados de dez./2022 e inícios de fev./2023, pois ninguém habitou a casa nesse período;
- 8) Face aos consumos faturados nesse período, concluiu que só uma fuga é que poderia justificar tais cobranças;
- 9) Recorreu mais uma vez ao Senhor o qual diligenciou no sentido de se efetuar a verificação da instalação, procedimento que foi concretizado no dia 03/05/2023, mediante visita do responsável da empresa
- 10) Foi o Sr. que contactou e enviou lá a casa a empresa como sendo a empresa indicada e credenciada para efetuar a verificação da instalação;



- 11) O certo é que, feita a verificação, logo se conclui da existência de, não uma, mas de duas fugas, uma no interior e outra no exterior da habitação, fugas essas que ficaram nesse mesmo momento reparadas;
  - 12) Pelo serviço efetuado, pagou à empresa o montante de €60,00;
- 13) Posteriormente, reportou a situação à 2ª Reclamada, nomeadamente a reclamar uma indemnização por todos os danos, tendo esta respondido que não assume qualquer responsabilidade, referindo que é alheia a toda esta situação;
- 14) Não pode, de modo algum, entender e muito menos aceitar a argumentação da 2ª Reclamada, pois todo este processo foi gerido pelo Sr pessoa que sempre se apresentou como comercial de ambas as Reclamadas, apresentando, de resto, cartão de visita a atestar isso mesmo, designadamente quanto à 2ª Reclamada;
- 15) Pagou mais de €1.400,00 de gás durante o período em que a instalação esteve desconforme;
  - 16) O consumo sempre foi residual e, em alguns períodos, inexistente.

Peticiona uma indemnização de €1.000,00.

Em **Contestação**, a 1ª Reclamada <u>contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes</u> termos:

- 1) É através dos dados fornecidos pelo ORD que procede à faturação dos seus clientes, estando as duas entidades adstritas ao cumprimento das regras e prazos legalmente estabelecidos:
- Não lhe compete a realização de quaisquer diligências tendentes à averiguação de leituras e respetivos consumos, sendo antes uma responsabilidade do ORD;
- Cumpre apenas conhecer de quaisquer questões referentes à faturação do contrato de fornecimento de gás natural;
- 4) O Reclamante celebrou, no dia 22/06/2021, um contrato de fornecimento de gás natural;
  - 5) Sempre emitiu as faturas relativas aos períodos de consumo efetivamente realizados;
- 6) As faturas foram emitidas ou com base em leituras estimadas ou com base em leituras reais, tendo estas sido fornecidas pelo ORD responsável pela área geográfica da instalação da Reclamante – neste caso, a 2ª Reclamada;



- 7) A faturação encontra-se correta e de acordo com os dados fornecidos pela 2ª Reclamada;
- 8) Tão prontamente quanto possível, contactou a 2ª Reclamada, por diversas vezes, a fim de obter esclarecimentos sobre os consumos apurados;
- 9) No dia 6/09/2023, a 2ª Reclamada informou que, após análise das leituras e consumos do Reclamante, não foi detetada nenhuma anomalia na medição e respetivo equipamento;
- Face às conclusões obtidas, a 2ª Reclamada informou ainda que não seria efetuada qualquer retificação dos dados disponibilizados;
- 11) Os dados estão corretos e faturou corretamente os consumos de gás natural do Reclamante:
- 12) No mais, não poderá ser assacada qualquer responsabilidade, desconhecendo esta as causas que originaram os consumos do Reclamante com os quais este não concorda;
- 13) Se por um lado o ORD é responsável pela gestão, acesso e instalação dos equipamentos de medição, por outro deve também garantir a assistência técnica necessária nos casos de desconformidade da instalação;
- 14) É totalmente alheia a quaisquer das tarefas que não sejam questões de faturação ou outras relacionadas com o contrato de fornecimento de gás natural em análise;
  - 15) Não tem qualquer responsabilidade sobre as alegadas fugas de gás;
- 16) Antes, competia ao Reclamante contactar o ORD no sentido de solicitar a assistência técnica para resolver os problemas da instalação;
  - 17) O que, dada a prova junta aos autos pelo Reclamante, parece não ter ocorrido;
- 18) O pedido do Reclamante carece, em absoluto, de qualquer enquadramento e fundamento jurídico, sendo desprovido de qualquer sentido;
- 19) Não se afigura possível, de resto, o pagamento de qualquer indemnização, não tendo qualquer responsabilidade sobre qualquer dos factos alegadamente ocorridos.

Peticiona a improcedência da ação e absolvição do pedido.

Em **Contestação**, a 2ª Reclamada invocou <u>exceção de ilegitimidade passiva</u>, alegando que toda a factualidade invocada pela Reclamante é-lhe completamente alheia, que não comercializa gás natural e que a Reclamante não lhe pagou qualquer quantia por fornecimento de gás. Por impugnação, <u>contra-alegou</u>, <u>essencialmente</u>, <u>nos seguintes termos:</u>



- Está impedida de comercializar gás natural, limitando-se a sua atividade à construção e manutenção das infraestruturas de distribuição de gás, através das quais o gás natural é veiculado:
- 2) Não se dedica à comercialização de gás natural, não tendo celebrado com a Reclamante qualquer contrato de fornecimento de gás natural;
- 3) Não emitiu nenhuma fatura à Reclamante: quem forneceu gás à Reclamante, quem emitiu as faturas e terá recebido pagamentos da Reclamante foi a 1ª Reclamada:
- 4) A instalação da Reclamante, antes de ter sido colocada em funcionamento, foi objeto de análise e dispõe de um Termo de Responsabilidade emitido pela entidade instaladora;
- 5) Possuindo ainda um Certificado de Inspeção atestado por entidade independente, a ITA Inspeções Técnicas e Ambiente, Lda.;
- 6) A 5/08/2021, a instalação não padecia de qualquer fuga, quer no exterior quer no interior da habitação, sendo muito pouco provável que a 16/09/2021 tivesse fugas;
- 7) A acreditar minimamente no documento junto à Reclamação sob o n. <sup>0</sup> 4, datado de 3/05/2023, a foi chamada pela Reclamante "para resolução do problema de cheiro a gás natural";
- 8) Se o problema da fuga (ou fugas) de gás existia desde 16/09/2021, como pretende a Reclamante (diz que a instalação esteve desconforme desde essa data), e se teria de existir necessariamente também, desde então, o problema de cheiro a gás natural" para cuja resolução resolveu chamar a sociedade não se compreende por que estranho motivo esteve desde setembro de 2021 a abril de 2023 para o fazer;
- 9) Se chamou a por existirem fugas de gás que originavam o "problema de cheiro a gás natural" e se as fugas existiriam desde 16/09/2021, com o inerente "problema de cheiro a gás natural" desde essa altura), não faz sentido que a Reclamante só tivesse chamado a dita mabril de 2023;
  - 10) Aliás, não faz sentido, sequer, que a Reclamante tenha apelado a essa sociedade
- 11) No documento junto à Reclamação sob o n.º 7, o cartão de visita do dito (cartão de visita esse a que, reitere-se, é totalmente alheia) foi sobreposto a um folheto da Reclamada, truncando-o;



- 12) Por outras palavras: embora junto como um único documento, no que diz respeito do documento n. <sup>0</sup>7 estamos a falar de dois documentos diferentes: o cartão de visita do
  - e o folheto da Reclamada;
- 13) Mas o folheto ao qual foi sobreposto o cartão de visita do tal Sr. tem relevância porque demonstra à evidência o conhecimento, por parte da Reclamante, dos números de contacto, nomeadamente da linha de "emergência gás", cuja chamada é, inclusivamente, gratuita;
- 14) Se preferiu chamar a isso é uma decisão e um problema da Reclamante, que assim deu azo a que a desconheça se verdadeiramente existiam ou não fugas;
- 15) Numa situação de cheiro a gás e potencial fuga, existe uma linha de emergência (cujo número vai afixado no contador) para pedir auxílio e, no caso da Reclamante, esta não o podia desconhecer porquanto até juntou à Reclamação o folheto com a indicação do número de emergência;
- 16) Tudo isto lhe foi explicado à Reclamante a 16/06/2023, aquando do contacto da Reclamante com a aqui 2ª Reclamada, e a 17/05/2023 pela dita
- 17) O facto de a Reclamante não ter agido como deveria impede de conhecer verdadeiramente o estado da instalação e a existência, ou não, de fugas;
- 18) A Reclamante declarou expressamente que tomou conhecimento e aceita as Condições Gerais a que o contrato celebrado está sujeito (ver primeira página, que curiosamente faltava na versão apresentada pela Reclamante), cujo texto integral lhe foi previamente entregue e prestados todos os esclarecimentos necessários;
- 19) Desse contrato, e com relevo para o que se discute, destacam-se as seguintes cláusulas: "4.3. Durante o prazo de garantia, a será responsável, perante o Cliente, pela correção e/ou eliminação de quaisquer defeitos ou anomalias que respeitem aos trabalhos incluídos no Contrato de Obra, salvo o disposto no número seguinte. 4.4. A eliminação de quaisquer defeitos ou anomalias que respeitem aos trabalhos referidos em 2.6 e 2.8 será da exclusiva responsabilidade da Empresa Instaladora. 4.5. Para os efeitos do fixado em 4.3 e 4.4 anteriores, desde já se estabelece que o prazo de garantia dos trabalhos aí mencionados é de 2 anos a contar da respetiva conclusão. 4.6. O exercício dos direitos conferidos ao Cliente pela presente cláusula, em especial no que concerne aos prazos de denúncia dos defeitos, deverá observar o disposto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, caso o Cliente seja considerado



"consumidor" para efeitos do previsto no n.º 1, do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, ou na lei geral civil nos casos em que a sujeição ao diploma legal anteriormente referido não se verifique.

5. Risco. O risco de perecimento ou deterioração dos trabalhos incluídos no Contrato de Obra corre por conta do Cliente desde o início da execução da Obra;

- 20) Não há dúvida de que a Reclamante tinha conhecimento dos termos do contrato e das Cláusulas acabadas de transcrever, pois declarou-o expressamente, assinou o contrato e a declaração, e juntou-o à Reclamação;
- 21) De forma que bem sabia que a sua instalação tinha a garantia de 2 anos, coisa que deixou de ter a partir do momento da intervenção da empresa que a Reclamante decidiu chamar, sendo que a tal decisão é completamente alheia;
- 22) A Reclamante só contactou a aqui Reclamada em junho de 2023 e após ter solicitado a intervenção da na instalação, impedindo de confirmar as ditas fugas, cuja existência contesta;
- 23) Contesta porque não faz sentido existirem fugas logo após a emissão do Termo de Responsabilidade e da emissão do Certificado de Inspeção;
- 24) Contesta porque não faz sentido existirem fugas de gás e cheiro e gás e as pessoas estarem 20 meses para se queixarem:
- 25) Contesta porque não faz sentido algum, perante o cheiro de gás e suspeitas de fuga, ligar-se para um Sr. e aceitar a intervenção de uma entidade terceira, a quando se encontra escarrapachado por todo o lado o número de emergência;
- 26) Contesta porque desconhece por completo e agora já não há modo de saber em que estado estava verdadeiramente a instalação antes da intervenção da e em que consistiu a Intervenção desta.

Peticiona a improcedência da ação e absolvição do pedido.

A audiência realizou-se no dia 15/09/2023, 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 da Reclamante encontra-se o fornecimento 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 <u>arbitragem necessária</u>, 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 €1.000,00 o valor da ação.

Quanto à legitimidade das partes, nos termos do art.º 30º do CPC, o autor /demandante é parte legítima quando tem interesse direto em demandar, o que se exprime pela utilidade derivada da procedência da ação. Por sua vez, o réu/demandado é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer, o que se traduz pelo prejuízo que advenha da procedência da ação. Na falta de indicação da lei em contrário, atende-se à forma como a ação é configurada pelo autor. Nos termos do art.º 7º do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12) a relação comercial estabelece-se entre o comercializador de energia elétrica ou de gás e o cliente com quem foi celebrado o contrato de fornecimento, sendo o comercializador responsável pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento do serviço, à exceção das matérias de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e reposição de fornecimento (quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador) cuja responsabilidade é do operador de rede. A Reclamante sustenta o seu pedido nos contratos celebrados com as aqui Reclamadas, alegando que a instalação do serviço de gás natural não foi devidamente executada e, por outro lado, que pagou faturas acima dos consumos efetuados, peticionando, por isso, uma indemnização de €1.000,00. Neste sentido, ambas as Reclamadas têm interesse direto em contradizer, na qualidade de comercializador e de operador de rede. Pelo exposto, improcede a exceção invocada.



# C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamante tem direito a ser indemnizada no valor de €1.000,00 a título de compensação pelo pagamento de faturação excessiva durante o período de desconformidade da instalação.

# D) MATÉRIA DE FACTO

## Factos provados:

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

- 1) No dia 22/06/2021, a Reclamante celebrou um contrato de infraestruturação para gás natural com a 2ª Reclamada e um contrato de fornecimento de gás natural com a 1ª Reclamada;
- 2) Os contratos foram celebrados perante comercial que se apresentou como representante das Reclamadas;
- 3) Do contrato celebrado entre a Reclamante e a 2ª Reclamada consta que a correção e/ou eliminação de quaisquer defeitos ou anomalias são da responsabilidade da 2ª Reclamada, à exceção dos trabalhos que são da responsabilidade da empresa instaladora, bem como um prazo de garantia de 2 anos a contar da conclusão;
  - 4) Os trabalhos de infraestruturação para gás foram concluídos a 05/08/2021;
- 5) A instalação da Reclamante foi objeto de análise e inspeção pela ITA INSPEÇÕES TÉCNICAS E AMBIENTE, LDA.;
  - 6) Os números de emergência em caso de fuga de gás foram afixados no contador;
- 7) A Reclamante recebeu um folheto de onde constam os números de contacto da linha de emergência gás da 2ª Reclamada;
- 8) Aquando da conclusão da obra de infraestruturação, a instalação não apresentava fugas;
  - 9) A Reclamante esteve ausente em entre o período de Natal e fevereiro de 2023;
  - 10) Durante o período de ausência, a Reclamante deixou o circuito de gás fechado;
  - 11) No dia 03/05/2023, a

procedeu à deteção de duas fugas de gás, uma na cozinha, localizada no piso superior da habitação, e outra no exterior;

12) A Reclamante pagou o montante de €60,00 è pela execução dos trabalhos;



- 13) foi contactada para a resolução de um problema de cheiro a gás;
  - 14) A Reclamante reportou a situação à 2ª Reclamada, após a intervenção da

#### Factos não provados:

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

- A Reclamante apresentou várias reclamações à 1ª Reclamada sobre o valor das faturas:
- b) O consumo de gás na habitação da Reclamante sempre foi residual e, em alguns períodos, inexistente:
- Desde a instalação do gás natural, a Reclamante deparou-se com faturas de valores extremamente elevados:
  - A Reclamante só reportou a situação à 2ª Reclamada em junho de 2023.

# 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 30°, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19°, 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 da Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela Reclamante foi dito que as fugas estavam localizadas no interior e exterior de uma cozinha situada no piso superior da habitação, que não utiliza, pois dispõe de uma cozinha no piso inferior. Referiu que foi uma sorte nunca ter utilizado aquela cozinha, pois corria o risco de explosão. Acrescentou que, no período do Natal e até fevereiro de 2023, deslocou-se a durante sensivelmente 7 semanas e que deixou tudo fechado, incluindo o gás e que, ainda assim, as faturas continuaram a apresentar valores muito elevados. Referiu que tem fogão elétrico e que o gás é utilizado apenas para aquecer a água. Acrescentou que os contactos foram sempre

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1 – 4800-019 Guimarães | Tlf. 253 422 410 | Fax 253 422 411 | E-mail: geral@triave.pt



estabelecidos com o que se apresentou como comercial e representante das Reclamadas e que foi quem indicou e contactou diretamente a dizendo que "não podia mandar lá qualquer pessoa", para verificar a instalação. Referiu que nunca sentiu cheiro a gás e que contactou o pelo valor elevado das faturas, no entanto, estas declarações não coincidem com a declaração emitida pela a qual indica expressamente que a deslocação ocorreu para resolução de um problema de cheiro a gás. Também o companheiro da Reclamante declarou que depois de chegar de a Reclamante começou a sentir um cheiro a gás, o que espoletou a intervenção da

Disse, ainda, a Reclamante que nunca contactou a 2ª Reclamada antes da intervenção da porque não sabia que tinha

de o fazer e que todos os assuntos foram tratados com o Disse, por fim, que a indemnização corresponde a uma estimativa do que entende ter pago a mais de gás e pelo risco de explosão, que lhe podia ter causado lesões ou a morte.

Por foi dito que a Reclamante se queixava de pagar muito pelas faturas de gás e que a acompanhou para falar com um senhor que resolveu as fugas na habitação da Reclamante. Referiu que as queixas começaram este ano.

Por também foi dito que a Reclamante se queixava de pagar muito de gás e que as queixas começaram logo depois de ter instalado o serviço, há cerca de um ano.

Por projetista da obra em questão, foi dito que, em qualquer obra para instalação do contador, fornecimento de gás ou reparação, é obrigatório que haja um termo de responsabilidade e um certificado de inspeção, pelo que estranhou que a

não tenha emitido tais documentos ou que não

os tenha entregado à 2ª Reclamada, já que tal entrega é obrigatória. Acrescentou que a 'á trabalhou com a 2ª

Reclamada, pelo que sabe que os referidos documentos são obrigatórios. Acrescentou que fez o projeto de instalação e que foram realizados ensaios de estanquidade com azoto, os quais se destinam a verificar se existe ou não fuga, bem como um ensaio visual, verificando se a válvula está em esforço ou se algum elemento não está bem montado, o que implica corrigir. Acrescentou que, por regra, fazem um último ensaio de monóxido de carbono para verificar se existem gases



na habitação, mas neste caso foi dispensado porque não havia esquentador. No entanto, foi verificado o comportamento da chama e garantido que não havia fugas, pelo que colocaram o contador. Referiu que a entidade certificadora também realiza um ensaio externo, com os seus próprios aparelhos e verifica se existe ou não fuga. Mais disse que existe um procedimento que é sempre realizado e que não duvida que tenha sido realizado neste caso, embora não o tenha presenciado, que consiste em explicar o que fazer em caso de férias, ausência prolongada, cheiro a gás ou fuga, nomeadamente fechar a torneira e ligar de imediato para o contacto de emergência que funciona 24 horas por dia.

#### coordenador técnico e técnico de gás da

de serviços subcontratada pela 2ª Reclamada para realizar a instalação) referiu que acompanhou se os procedimentos foram respeitados e assinou o termo de responsabilidade, após verificar se estava tudo conforme. Referiu que esteve presente no dia da inspeção, que os testes realizados concluíram pela conformidade da instalação, que fez ensaio de estanquicidade, com compressão de ar, aguardaram 10 ou 15 minutos e a leitura final era igual à inicial. Acrescentou que a entidade inspetora realiza os seus próprios ensaios, de forma autónoma e independente, e se não houver fugas, emite o certificado. Se houvesse fugas, teriam de encontrar a fuga, reparar e a certificação não seria emitida naquele dia. Questionado se é possível que a fuga já existisse à data da conclusão da obra, referiu que é pouco provável porque o ensaio foi realizado antes e que no dia da instalação realizam um teste final, já com a ligação ao equipamento, pelo que, se existissem fugas, seriam reparadas nessa altura. Acrescentou que, a existirem as fugas à data, não as viu e que teria de ir ao local quando foram detetadas para perceber o que aconteceu, o que não foi possível neste caso porque houve intervenção de outra entidade. Acrescentou que se o problema fosse ao nível do decapante, conforme é referido no relatório da

ter-se-ia detetado com o ensaio, o qual aplica maior pressão do que a utilizada no dia-a-dia, pelo que é estranho que não fosse detetado em nenhum dos testes. Disse, ainda, que aquando da instalação, é dito ao cliente o que deve fazer quando se ausenta, quando há falha ou cheiro a gás e que fica um autocolante no contador que se refere expressamente a fugas, cheiros ou falhas, com os contactos que deve utilizar.

Quanto aos documentos, foram relevantes os contratos de fornecimento de energia e de infraestruturação juntos aos autos, ambos datados de 22/06/2021. Do contrato celebrado com a 2ª Reclamada constam as seguintes cláusulas: 4.3. Durante o prazo de garantia, a



será responsável, perante o Cliente, pela correção e/ou eliminação de quaisquer defeitos ou anomalias que respeitem aos trabalhos incluídos no Contrato de Obra, salvo o disposto no número seguinte. 4.4. A eliminação de quaisquer defeitos ou anomalias que respeitem aos trabalhos referidos em 2.6 e 2.8 será da exclusiva responsabilidade da Empresa Instaladora. 4.5. Para os efeitos do fixado em 4.3 e 4.4 anteriores, desde já se estabelece que o prazo de garantia dos trabalhos aí mencionados é de 2 anos a contar da respetiva conclusão.

Foram igualmente relevantes os emails de 16/06/2023 e 17/05/2023, o primeiro dos quais da 2ª Reclamada, dirigido à Reclamante, com esclarecimentos sobre os procedimentos que deveria ter tomado, e o segundo, correspondente a um email da testemunha a informar que "nos termos da lei o cliente deveria ter acionado, nos prazos legais, a garantia da instalação e não ter chamado terceiros". Ora, este email data de 17/05/2023, pelo que a comunicação da Reclamante não pode ter sido em junho, mas pelo menos em maio. Não foi apurada a data concreta, mas ficou demonstrado que o contacto só aconteceu após a intervenção da

relatório técnico emitido pela

o qual permitiu demonstrar a intervenção realizada na habitação da Reclamante, no dia 3 de maio de 2023. Do relatório consta que se descobriu "uma fuga no acessório da tubagem de gás que faz a mudança de direção do exterior para o interior da casa, por falta de solda na brasagem inicial tendo ficado esse espaço obturado com decapante que após a sua fusão originou a fuga". Também consta que os custos associados ao serviço prestado foram de €60,00+IVA. Considerando que estamos perante uma descrição eminentemente técnica, da leitura singela do relatório não é possível concluir se a fuga já existia aquando da instalação, sendo que pelas testemunhas especialistas nesta área técnica, foi dito o contrário, isto é, que todos os testes realizados permitiram concluir que não existia fuga à data da conclusão da obra, o que é igualmente atestado pelo certificado de inspeção, emitido pela entidade certificadora (doc. 2 junto pela 2ª Reclamada). Foi também relevante o termo de responsabilidade, do qual consta que foram realizados testes de estanquidade com resultados satisfatórios (doc. 1 junto pela 2ª Reclamada).

Do doc. 7 junto pela Reclamante foi possível confirmar que o Sr. se apresentou como comercial, representante da 2ª Reclamada, o que se conclui pela aposição do logotipo da Reclamada no seu cartão de visita. Ainda que o cartão de visita esteja colocado por



cima do folheto da 2ª Reclamada, não há dúvida quanto à informação indicada no cartão de visita que não se confunde com o folheto. Ora, qualquer consumidor médio, colocado na posição da Reclamante, confiaria que estava a lidar com um representante da 2ª Reclamada, tanto é que os contratos foram celebrados perante si. Porém, esta circunstância não justifica que, numa situação de eventual fuga de gás ou problema com a instalação a Reclamante contactasse o comercial, uma vez que é do conhecimento comum que o comercial não é a pessoa habilitada nem indicada para este tipo de situações, especialmente quando ficou provado que a Reclamante tomou conhecimento dos contactos a utilizar em caso de emergência — os quais constam do folheto por si junto e foram apostos no contador, conforme referiram as testemunhas. Por outro lado, a Reclamante insurge-se contra o valor cobrado nas faturas, mas também não ficou demonstrado que tenha contactado a 1ª Reclamada para reclamar ou pedir informações. Mais, das próprias faturas constam contactos de assistência técnica, avarias e apoio ao cliente que não foram utilizados pela Reclamante. Note-se que o número de avarias indicado nas faturas é o mesmo do folheto relativo a "emergência gás".

Quanto às faturas, as mesmas apresentam valores muito díspares, sendo algumas emitidas com estimativas e outras com leituras reais. No entanto e a título de exemplo, a 08/09/2022 foi emitida uma fatura para o período de 08/08/2022 a 02/09/2022, no valor de €16,37, com indicação de leituras reais ao dia 08/04/2022 (doc. 13 junto pela 1ª Reclamada). Caso nesta data já existisse alguém fuga de gás, seria de todo expectável que, estando em causa leituras reais, o valor da fatura fosse elevado, o que não se verifica. O mesmo acontece quanto à fatura seguinte, emitida a 20/10/2022, no valor de €0,87 (doc. 14) e a fatura emitida a 11/11/2022, de €15,54 (doc. 15). Porém, nas faturas juntas sob os docs. 18 e 19 juntos pela 1ª Reclamada verifica-se uma cobrança manifestamente mais elevada (€197,43 e €293,14), estando em causa leituras reais e períodos de faturação de sensivelmente um mês. Não ficou apurada a data de início da fuga de gás, mas poderá ter sido neste período, imediatamente anterior à intervenção realizada em maio, pela GUIMACLIMA. A última fatura junta aos autos (doc. 20) fixa-se em €25,43, emitida a 26/05/2023 para o período de 10/04/2023 a 16/05/2023, já após a correção das fugas.

## F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre a Reclamante e a 1ª Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de fornecimento de gás natural, mediante o qual a Reclamada se comprometeu a fornecer o



serviço e a Reclamante se comprometeu a pagar o respetivo preço. Conforme já foi referido, em causa nos autos está um serviço público essencial, pelo que relevam também as disposições da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, que estabelece que os bens e <u>serviços destinados ao consumo</u> devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (art.º 4º). Além disso, o consumidor tem <u>direito</u> à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do <u>fornecimento de bens</u> ou prestações de serviços <u>defeituosos</u> (art.º 12º, n.º 1).

Por sua vez, entre a Reclamante e a 2ª Reclamada foi celebrado um contrato de empreitada: "contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, mediante um preço" (art.º 1207º CC). Em especial, está em causa uma empreitada de consumo, isto é, o contrato celebrado por quem destina a obra encomendada a um uso não profissional e alguém que exerce, com carácter profissional, uma determinada actividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração – Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa de 09/02/2010. Conforme se lê no mesmo Acórdão, ao contrato de empreitada de consumo aplicase, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no DL nº 67/2003, de 8 de Abril.

O DL n.º 67/2003 foi revogado pelo DL n.º 84/2021, de 18/10, o qual, no entanto, só se aplica aos contratos celebrado após a sua entrada em vigor — 1/01/2022. Assim, estando em causa contratos celebrados antes da entrada em vigor deste DL, aplicam-se as disposições do DL n.º 67/2003.

Assim, ao abrigo do art.º 2, n.º 1 e 2, a 2ª Reclamada estava obrigada a entregar à Reclamante bens conformes com o contrato de empreitada, presumindo-se que não são conformes a) se não forem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo; b) Não forem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceitado; c) Não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo; d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às



declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem. A falta de conformidade resultante de má instalação do bem é equiparada a uma falta de conformidade do bem, quando a instalação fizer parte do contrato e tiver sido efetuada pelo vendedor/prestador de serviços, ou sob sua responsabilidade (n.º 4).

O vendedor ou prestador de serviço responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos, quanto a bens móveis, e cinco anos, quanto a bens imóveis, a contar da data de entrega da coisa existiam à data da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade (art.º 3º).

Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, podendo exercer qualquer um destes direitos, salvo se tal for impossível ou constituir abuso de direito. A expressão «sem encargos» reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material. Os direitos de resolução do contrato e de redução do preço podem ser exercidos mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador (art.º 4).

Ao consumidor incumbe provar a existência de desconformidade com o contrato, isto é, que o bem fornecido ou o serviço prestado padecem de vício, enquanto ao vendedor ou prestador de serviço cabe provar que tal vício não existia aquando da entrega do bem ou da conclusão do serviço contratado.

Também no domínio da responsabilidade civil contratual se presume que o incumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação decorre de culpa do devedor – cfr. art.º 799º do Código Civil – pelo que cabe a este – no caso, à Reclamada – alegar e demonstrar a existência no caso concreto de circunstâncias, especiais ou excepcionais, que eliminem a censurabilidade da sua conduta, provando que foi diligente, que se esforçou por cumprir, que usou daquelas cautelas e zelo que em face das circunstâncias do caso empregaria um bom pai de família, ou pelo menos, que não foi negligente, que não se absteve de tais cautelas e zelo, que não omitiu os esforços



exigíveis, os que também não omitiria uma pessoa normalmente diligente – in Ac. do Tribunal da Relação do Porto de 02/06/2005.

O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, ou seja, quando realiza pontualmente, com diligência e boa-fé, o comportamento devido (artigo 762.º do Código Civil), sendo responsável perante o credor pelos atos dos seus representantes legais ou das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação, como se tais atos fossem praticados pelo próprio – cfr. n.º 1 do art.º 800º do CC.

Ao abrigo da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07), o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos (art.º 12º, n.º 1).

À Reclamante incumbia o ónus de demonstrar a existência de desconformidades, enquanto à 2ª Reclamada caberia o ónus de ilidir a presunção de que as desconformidades não existiam à data da entrega da obra ou que, a existirem, eram do conhecimento da Reclamante que as aceitou. Não o fazendo, é responsável pela reposição da conformidade, através da reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato.

Quanto aos danos patrimoniais e não patrimoniais peticionados, impõe-se a verificação de um concreto dano e do nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano, cuja prova incumbe à Reclamante. Assim, dispõe o art.º 562º do Código Civil que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação. No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC). A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC). Nos termos do art.º 563º do CC, a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.

Relevam, por fim, as disposições do DL n.º 97/2017, de 10/08 (subsequentemente alterado), que estabelece que o abastecimento de gás à instalação de gás só pode ocorrer quando exista declaração de inspeção atestando a aptidão da instalação para o início ou a continuidade do abastecimento de gás (art.º 19º).

A Reclamante não peticionou qualquer reparação da fuga ou compensação pelos custos associados à mesma, peticionando, por sua vez, uma indemnização de €1.000,00 pelo pagamento



de faturação excessiva, enquanto a instalação esteve desconforme. Ora, para além de a 2ª Reclamada ter logrado demonstrar que as fugas não existiam à data da conclusão da obra, não ficou demonstrada a data em que as fugas se verificaram, nem a concreta causa, nem se verifica qualquer ilicitude na atuação da 2ª Reclamada que impusesse um dever de indemnizar. Por outro lado, sendo o fundamento para a indemnização peticionada a desconformidade da instalação – o que se relaciona com o contrato celebrado com a 2ª Reclamada, conforme ficou fixado na matéria de facto e que em nada se relaciona com o contrato de prestação de serviços de fornecimento de gás, pela 1ª Reclamada – também não existe qualquer dever de indemnizar pela 1ª Reclamada.

#### **DECISÃO:**

Julgo improcedente a exceção de ilegitimidade passiva invocada.

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

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

Guimarães, 13 de outubro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)