

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. A boa-fé, enquanto princípio basilar no Direito, assume particular relevância nas relações jurídicas em que uma das partes é um consumidor, tendencialmente mais desprotegido e desinformado, estando intrinsecamente ligado ao direito de informação que onera o prestador de serviços perante o consumidor.
- II. É corolário do princípio da boa-fé a proibição de comportamentos contraditórios que sejam suscetíveis de abalar a confiança e as expectativas da outra parte, sendo sancionável a abrigo do regime do abuso de direito (art.º 334º do CC).
- III. *São pressupostos desta modalidade de abuso do direito – venire contra factum proprium – os seguintes: a existência dum comportamento anterior do agente susceptível de basear uma situação objectiva de confiança; a imputabilidade das duas condutas (anterior e actual) ao agente; a boa fé do lesado (confiante); a existência dum “investimento de confiança”, traduzido no desenvolvimento dum actividade com base no factum proprium; o nexo causal entre a situação objectiva de confiança e o “investimento” que nela assentou.*

A) RELATÓRIO:

No dia 25/09/2023, o Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Em resultado de uma sobrecarga ocorrida no dia 29/06/2023, ocorreram danos nos seguintes equipamentos:

2) As descargas elétricas ocorridas na zona onde reside e que provocaram os danos nos equipamentos também causaram danos noutras moradias vizinhas, que também tiveram prejuízos cujo pagamento também reclamaram;

3) Reclamou de imediato esta situação pelo telefone para a linha das avarias e foi informado de que deveria juntar a reclamação por escrito na loja da Reclamada e deveria discriminar os prejuízos causados;

4) Assim fez;

5) O certo é que os equipamentos elétricos ficaram danificados e inoperacionais, conforme relatório técnico credenciado, sendo que a maioria dos equipamentos não é possível proceder a reparação;

6) Teve que comprar novos, uma vez que são equipamentos indispensáveis para a dia-a-dia da sua família;

7) Enviou todos os relatórios e faturas para a Reclamada;

8) À posteriori recebeu uma comunicação da empresa reclamada a mencionar que viriam efetuar uma peritagem, tendo os eletrodomésticos danificados sido levantados para reparação dia 01/08/2023;

9) Não entendeu esta posição, pois face aos relatórios de que dispunha, os equipamentos não eram passíveis de reparação;

10) No entanto, nunca mais recebeu qualquer resposta por parte da Reclamada e só com o seu contacto efetuado em 25/09 é que foi informado que supostamente estão reparados;

11) Não aceitou a entrega dos equipamentos, pois por força das circunstâncias e do serviço defeituoso teve que adquirir novos, pois necessitava dos mesmos para o seu dia a dia e não podia aceitar ficar sem os mesmos quase três meses;

12) Já efetuou várias reclamações, das mesmas concorda com alguns valores apresentados no recibo de quitação, mas não pode de todo concordar com os valores atribuídos aos seguintes equipamentos: TV 24", máquina de lavar loiça, máquina de café e TV 43", pois não atribuem o valor correspondente e justo relativamente aos valores que teve de despende para adquirir os mesmos equipamentos;

13) Assim, só ainda não concordou receber qualquer valor, pois pretende que esta situação fique resolvida, correspondendo à atribuição de valores justos a todos os equipamentos;

14) É por demais evidente que os danos nos equipamentos elétricos resultaram de uma prestação deficiente do serviço de fornecimento de eletricidade e, por causa disso, teve que despende dinheiro em equipamentos, atentos os relatórios técnicos credíveis de que dispõe.

Peticona que a Reclamada seja condenada a proceder ao pagamento da indemnização, para além dos equipamentos cujo valor atribuído já foram aceites, mas ainda não pagos, do valor que foi pago pelos seguintes equipamentos:

*

A Reclamada apresentou **Contestação**, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) A instalação é abastecida através do circuito n.º 2 do Posto de Transformação (adiante designado por PT), sendo um circuito constituído por cerca de

2) Quer o Posto de Transformação, quer a linha de baixa tensão que alimenta a instalação do Reclamante encontravam-se, e encontram-se, em condições normais de exploração, dentro do seu tempo de vida útil e instaladas de acordo com as regras técnicas e de segurança legalmente previstas;

3) Cumprindo amplamente o dever de vigilância e conservação da rede elétrica em causa;

4) Foi alvo de vistoria em 30 de setembro de 2022 (Ordem n.º _____), tendo sido possível constatar que a mesma se encontra em bom estado de conservação;

5) A rede encontrava-se e encontra, dotada dos mecanismos previstos na regulamentação do setor;

6) No que concerne aos acontecimentos na instalação do Reclamante, no dia 29.06.2023, registou a ocorrência do incidente n.º _____ que afetou a instalação da Reclamante;

7) Em virtude do registo de tal incidente, fez deslocar uma equipa técnica ao local, tendo a mesma verificado que houve lugar a um defeito de isolamento no corte geral do Quadro Geral de Baixa Tensão do PT, provocando assim a interrupção do condutor de neutro no respetivo Quadro;

8) Tal incidente foi resolvido pelo piquete técnico, que se dirigiu ao local e procedeu à reparação daquele, ficando o fornecimento de energia regularmente reposto;

9) Considerando as características técnicas do incidente, designadamente a falha do condutor do neutro, veio a admitir a possibilidade de o mesmo ser gerador de eventuais danos em equipamentos elétricos;

10) Tendo encaminhado para a _____ a 05.07.2023, para devida averiguação dos prejuízos reclamados;

11) De tal facto, foi dado conhecimento ao Reclamante a 07.07.2023, tendo sido enviadas 2ª vias da comunicação a 17.07.2023 e 19.07.2023;

12) Entre a Reclamada e a sociedade _____ foi celebrado um contrato de prestação de serviços para efeitos de regularização e gestão de sinistros e realização de peritagens, avaliações e averiguações de incidentes ocorridos na rede elétrica pública;

13) / _____ é uma empresa com vasta experiência na prestação deste tipo de serviços e que conta com peritos averiguadores qualificados;

14) Mandatou a _____ para proceder à regularização dos prejuízos reportados pelo Reclamante;

15) Assim, foi a _____ a dominar todo o processo de regularização do prejuízo;

16) Para tanto, terão sido estabelecidos contactos entre a _____ o Reclamante, tendo em vista, além do mais, a recolha de elementos relativos à existência e valor do prejuízo reclamado;

17) A 05.07.2023 o processo de averiguação dos prejuízos *sub judice* é remetido para a _____

18) Em face de tal facto, a _____ recebeu a documentação devida, por parte do Reclamante a 20.07.2023 e 21.07.2023;

19) No dia 24.07.2023, após análise da documentação, tendo sido apresentado orçamento para substituição de mais de 5 equipamentos, foi realizado um pedido de deslocação de reparador de rede para contra-análise;

20) Tendo o reparador contactado o Reclamante e agendado a deslocação para o dia 01.08.2023;

21) A 01.08.2023 foi realizada a deslocação do técnico;

22) Conforme procedimento, foram analisados os equipamentos em causa e realizados relatórios técnicos, tendo em conta a sua possível reparação ou substituição;

23) Encontram-se efetuados os seguintes apuramentos, que ainda não obtiveram reembolso efetivo, já comunicados ao Reclamante, a 26.09.2023:

Qtd.	Descrição	V. Indeminização (€)	Acção
1	TV	80	Reparação
1	RÁDIO	53	Substituição
1	APARELHAGEM	28.46	Reparação
1	FOGÃO	358.99	Substituição
1	MÁQ. LAVAR LOUÇA	210	Reparação
1	MAQUINA DE CAFE	73.8	Reparação
1	FORNO ELETERICO	209.1	Reparação
1	CAREGADOR TELEMOVEL	Falta Fatura	
1	TELEFONE	37	Substituição
1	TABLET	Não foi apresentado para vistoria	
1	MICRO ONDAS	199.99	Substituição
1	TV	184.5	Reparação
1	IVA APARELHAGEM	Falta Fatura	

24) O atraso da comunicação ao Reclamante deveu-se ao atraso na resposta das marcas sobre a disponibilidade e custo dos componentes necessários para reparação;

25) O Reclamante discorda dos valores referentes aos equipamentos
máquina de café e máquina de lavar

26) O apuramento é realizado com base numa análise global dos equipamentos, tendo em conta a sua possibilidade de substituição ou reparação;

27) Assim, mediante a devida análise dos equipamentos de forma individual, foi definida a sua substituição ou reparação;

28) Sendo que, após essa análise, é realizado o devido apuramento dos valores a apresentar, esteja em causa uma substituição ou uma reparação;

29) O apuramento é sempre efetuado mediante as características do equipamento e não com base nos seus valores;

30) Sendo que, em caso de substituição, os valores são referidos pelas próprias marcas dos equipamentos danificados;

31) A compra de novos equipamentos foi um comportamento realizado por única e exclusiva vontade do Reclamante;

32) Tendo o mesmo conhecimento que a e encontrava a realizar a devida análise;

33) O Reclamante, realizou a compra dos equipamentos aqui mencionados, antes de uma resposta devida por parte da

34) Não podendo a mesma se responsabilizar por essa aquisição;

35) Após a aceitação, pelo Reclamante, dos valores já apresentados, será realizado o devido pagamento.

Peticona a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 26/01/2024, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

*

No dia 01/02/2024, a Reclamada remeteu documentação aos autos, conforme despacho proferido em audiência, da qual o Reclamante foi notificado para se pronunciar, no prazo de 10 dias, o que fez.

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, de 08/09 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o fornecimento de energia elétrica, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, b) 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 **arbitragem necessária**, 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 €2.131,54 o valor da ação.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamada está obrigada a indemnizar o Reclamante pelo preço da substituição dos equipamentos máquina de café e máquina de lavar loiça ou se está, apenas, obrigada a indemnizar pelo valor da reparação, para além da indemnização devida pelos restantes equipamentos danificados pelo incidente ocorrido no dia 29/06/2023.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

- 1) A Reclamada abastece de energia elétrica o local de consumo do Reclamante, sito na
- 2) A instalação é abastecida através do circuito nº. 2 do Posto de Transformação
- 3) No dia 29/06/2023, a Reclamada registou a ocorrência do incidente n.º que afetou a instalação da Reclamante;
- 4) A Reclamada fez deslocar uma equipa técnica ao local, tendo a mesma verificado que houve um defeito de isolamento no corte geral do Quadro Geral de Baixa Tensão do PT;

5) O incidente ocorrido no dia 29/06/2023 afetou os seguintes equipamentos, existentes na habitação do Reclamante:

Carregador Telemóvel

- 6) No dia 03/07/2023, o Reclamante participou os prejuízos junto da Reclamada;
- 7) A Reclamada mandatou a _____ para proceder à regularização dos prejuízos reportados pelo Reclamante;
- 8) No dia 05/07/2023, a Reclamada encaminhou a averiguação dos prejuízos reclamados para _____
- 9) Através de carta datada de 07/07/2023, a Reclamada informou o Reclamante do encaminhamento do assunto para a _____ e dos procedimentos a adotar em caso de reparação e/ou substituição dos equipamentos, nomeadamente que podia decidir comprar um equipamento novo, caso a reparação não fosse possível, podendo adquirir numa loja à sua escolha ou aproveitar a parceria com a _____
- 10) A carta datada de 07/07/2023 foi encaminhada por email nos dias 17/07/2023 e 19/07/2023;
- 11) No dia 19/07/2023, o Reclamante adquiriu uma máquina de lavar louça _____ pelo valor de €525,00, uma _____ pelo preço de €195,00 e uma _____ pelo preço de €420,00;
- 12) No dia 20/07/2023, o Reclamante adquiriu uma máquina de café _____ no valor de €105,00;
- 13) Nos dias 20/07/2023 e 21/07/2023, o Reclamante enviou a documentação referente aos prejuízos à _____ nomeadamente orçamentos e faturas;
- 14) No dia 24/07/2023, foi realizado um pedido de deslocação de reparador para análise ao pedido de substituição de cinco equipamentos;
- 15) No dia 01/08/2023, foi realizada a deslocação do técnico com recolha de equipamentos para averiguação;
- 16) A _____ . concluiu pela possibilidade de reparação dos seguintes equipamentos: _____ pelo valor de €80,00, _____ pelo valor de €184,50, máquina de café _____ no valor de €73,80, máquina de lavar louça _____ pelo valor de €210,00, forno elétrico _____ no valor de €209,10 e aparelhagem no valor de €28,46;

17) A _____ concluiu pela necessidade de substituição dos seguintes equipamentos: rádio (€53,00), fogão (€358,99), telefone (€37,00) e micro-ondas (€199,99);

18) No dia 25/09/2023 o Reclamante solicitou esclarecimentos à _____ quanto ao apuramento dos prejuízos;

19) No dia 26/09/2023, a _____ comunicou ao Reclamante os resultados da averiguação;

20) O Reclamante não aceitou os valores atribuídos pela Reclamada referentes aos equipamentos

21) O atraso da comunicação da Reclamada ao Reclamante deveu-se ao atraso na resposta das marcas sobre a disponibilidade e custo dos componentes necessários para reparação;

22) A reparação dos equipamentos descritos em 20) é antieconómica e inviável.

Factos não provados:

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

a) Os equipamentos identificados em 20) ficaram inoperacionais, não sendo possível proceder à reparação.

E) 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 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e a prova testemunhal, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Por _____ genro do Reclamante, foi dito que o assunto foi tratado por si e que, na altura do incidente, entregou os equipamentos numa loja de eletrodomésticos e pediu relatórios, enviando tudo para a Reclamada. Referiu que o incidente ocorreu no dia 29/06, no dia 01/08 levantaram os equipamentos para averiguação e só no dia 26/09 comunicaram o resultado e

apenas na sequência do seu contacto por telefone e por email para obter esclarecimentos sobre o processo. Mais disse que os eletrodomésticos em causa eram de primeira necessidade, pois eram utilizados para confeção de refeições de duas crianças, netos do Reclamante. Afirmou que nos dias 19/07/2023 e 20/07/2023 enviou as faturas dos equipamentos que comprou após o incidente.

referiu ser vizinho da frente do Reclamante e ter sido afetado pelo mesmo incidente em causa nos autos.

funcionário responsável pela gestão de sinistros da
referiu que quando existe um sinistro proveniente de riscos elétricos, o lesado faz a participação e a Reclamada, ao aceitar, faz chegar a lista de equipamentos danificados. Neste caso, está em causa um incidente ocorrido no dia 29/06/2023, cuja participação chegou ao conhecimento de no dia 05/07. Após essa data, começou a instrução do processo. Num primeiro momento, existe uma tentativa de contacto com os números que são facultados e se não conseguir o contacto, enviam email com pedido dos documentos que precisam. Referiu que o Reclamante enviou os documentos no dia 20/07, data a partir da qual começaram o procedimento de averiguação e constataram que havia necessidade de deslocação de rede de reparadores porque tiveram dúvidas quanto aos relatórios enviados pelo Reclamante. Assim, fizeram a deslocação no dia 01/08/2023, depois de agendamento com o Reclamante e, na sequência da análise pelo reparador, foi apresentado um valor de reparação e o Reclamante podia escolher entre aceitar a reparação pelo próprio reparador e receber o valor da reparação. No entanto, o valor da indemnização é o valor atribuído para efeitos de reparação, mesmo que o lesado opte por comprar um equipamento novo. Disse ainda que foi necessário aguardar resposta das marcas sobre algumas peças, o que tem implicações na avaliação do reparador.

Quanto aos documentos, foi relevante a comunicação dirigida através do email do genro do Reclamante à Reclamada, no dia 03/07/2023, com descrição da ocorrência e dos danos. Foi também relevante a carta enviada pela Reclamada ao Reclamante, datada de 07/07/2023, com confirmação de que iria ser indemnizado pelos danos reclamados e a informar que deveria enviar toda a documentação comprovativa. É ainda referido "Aquisição de equipamentos: no caso de equipamento irreparáveis, recordamos que poderá adquirir equipamentos de substituição num local à sua escolha ou através do serviço de compra de equipamentos disponibilizado pela

é também indicado que o Reclamante deve guardar os equipamentos danificados até

à conclusão do processo, “pois poderá ser contactado caso seja necessária a averiguação da possibilidade de reparação ou recolha dos mesmos”. Quanto ao cálculo da indemnização a pagar, é referido que “o valor máximo a considerar para o cálculo da indemnização será o correspondente à reparação ou ao valor do equipamento novo com características equivalente ao danificado, desde que não seja superior ao valor de referência da [redacted] A Reclamada informou ainda o Reclamante de que se precisar de reparar ou de substituir equipamentos antes de receber a resposta – que seria em 15 dias úteis – deveria guardar a fatura de reparação, sendo possível ou, não sendo, deveria um técnico credenciado passar uma declaração em como o equipamento não tem reparação, o equipamento novo deveria ter as características iguais ou equivalentes ao danificado, o equipamento avariado deveria ser guardado para verificação e deveria ainda guardar a fatura do novo equipamento. Quanto à aquisição, foi indicado que poderia fazê-lo junto da [redacted] ou numa loja à escolha do Reclamante.

Através do doc. 3, ficou demonstrado o envio de faturas e orçamentos à [redacted] nos dias 19/07/2023 e 20/07/2023. Por email de 24/07/2023 a [redacted] confirmou a receção da documentação e indicou que surgiram dúvidas quanto aos valores de alguns equipamentos, tendo sido efetuado pedido de deslocação de um técnico.

Sob o doc. 8, o Reclamante juntou um email enviado no dia 25/09/2023 à [redacted] fazendo referência a um telefonema realizado, através do qual comunicou que, se até sexta-feira, dia 29 de setembro, não fosse reembolsado dos valores dos prejuízos, iria reportar a situação ao centro de arbitragem.

O doc. 9 foi relevante, por corresponder ao email enviado pela [redacted] no dia 26/09/2023, com o apuramento de indemnização no valor de €640,44 e uma tabela com a descrição dos bens a reparar ou a substituir e respetivos valores.

Foi ainda junta uma carta enviada pela [redacted] datada do dia 27/07/2023, com envio do recibo de quitação no valor de €677,44, com indemnização referente a um rádio, uma aparelhagem, um fogão, um telefone e um micro-ondas e indicação de que o carregador telemóvel, o tablet e o IVA da aparelhagem não foram considerados. Quanto a estes, o Reclamante não coloca em causa o valor nem a decisão da Reclamada e o recibo encontra-se assinado.

Por email enviado no dia 01/10/2023, o Reclamante recusou a entrega dos eletrodomésticos que tiveram reparação, manifestando a intenção de ser compensado monetariamente.

No dia 02/10/2023, a [redacted] enviou outro recibo de quitação, no valor de €757,40 referente a duas televisões, uma máquina de lavar louça, uma máquina de café e um forno elétrico [redacted]. Por email de 02/10/2023 o Reclamante comunicou que pretendia o valor aproximado do equipamento novo quanto aos referidos equipamentos (com exceção do forno, que não colocou em causa). Em resposta, no dia 03/10, a [redacted] referiu que, caso exista reparação, a Reclamada assume os valores da mesma e não o valor dos equipamentos. No dia 08/10/2023, por email dirigido à [redacted] o Reclamante comunicou o seu desagrado quanto aos quatro equipamentos em questão e questionou por que motivo os valores da indemnização no recibo de quitação são inferiores aos que vêm mencionados no quadro. Em resposta do dia 13/10/2023, a [redacted] disse o mesmo que já tinha dito, ou seja, que, sendo possível a reparação, o valor da indemnização equivale ao respetivo custo.

Pelo Reclamante foi também junto comprovativo de IBAN.

Foram também relevantes os docs. 18 e 19, correspondentes a faturas-recibos do dia 19/07/2023, no valor de €525,00 referente a máquina lavar louça [redacted] €195,00 quanto a [redacted] e €420,00 quanto a [redacted]. O Reclamante juntou ainda fatura-recibo datada de 20/07/2023 referente a uma máquina de café no valor de €105,00.

Como doc. 22, o Reclamante juntou um orçamento emitido pela mesma entidade que emitiu as faturas [redacted] do qual consta que a reparação do micro-ondas [redacted] é inviável, sendo antieconómica e que “o módulo eletrónico display magnetron [está] queimado, avaria provocada descarga elétrica, por este motivo sugerimos a substituição”

O doc. 23 corresponde a um orçamento do telefone e da **máquina de café**. Em observações, foi indicado “avaría por descarga elétrica”. Com o doc. 24, o Reclamante juntou orçamento de um [redacted] com descrição de “reparação inviável, reparação antieconómica. Fonte alimentação queimada, leds painel danificados, avaria provocada por descarga elétrica.” O doc. 25 corresponde ao orçamento da [redacted] com “reparação inviável, componentes sem reposição. Placa principal e fonte alimentação queimada, avaria provocada por descarga elétrica”. Foi ainda junto orçamento da [redacted] com indicação de reparação inviável, antieconómica e “modulo eletrónico queimado, modulo display, motor, avaria provocada descarga elétrica”. O doc. 27 corresponde ao orçamento referente ao forno, com indicação de reparação inviável e antieconómica. Foi ainda junta declaração de [redacted] com indicação de que o radio relógio [redacted] e [redacted]

não têm reparação e que a avaria pode dever-se a uma alteração da corrente elétrica. Foi também junta fatura de aquisição dos rádios (doc. 30 e 31).

Foram ainda relevantes os docs. 1 e 3 juntos pela Reclamada quanto à descrição da instalação e incidente ocorrido no dia 29/06, o doc. 4 correspondente ao encaminhamento do processo para a no dia 05/07/2023 e os docs. 6 e 7, sendo os emails enviados ao genro do Reclamante nos dias 17/07 e 19/07, com a 2ª via da carta datada de 07/07/2023. A Reclamada juntou também o email de 19/07 com o envio das faturas (doc. 8), o comprovativo de vistoria datado de 01/08/2023 (doc. 9) e o relatório de diagnóstico datado de 26/09/2023, emitido pela (doc. 10). O relatório releva para a decisão da causa quanto à máquina de lavar louça com indicação de 8 anos de idade e “equipamento em bom estado, apresenta placa de comandos avariada (...) Valor de reparação 210,00€+ IVA”; da com 3 anos, valor de reparação 80€+IVA, com indicação de que se realizou visita ao local no dia 01/08/2023 “onde se pôde constatar que o equipamento se encontrava em bom estado. Apresenta fonte de alimentação avariada”; da televisão com 13 anos, valor de reparação de 150€+iva e “equipamento em bom estado, apresenta fonte de alimentação avariada”; e por fim da máquina de café com 5 anos valor de reparação 60€+iva “equipamento em bom estado. Apresenta placa de comando avariada”.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Ao abrigo do art.º 3º do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12¹, doravante RRC), consideram-se sujeitos intervenientes no relacionamento comercial, entre outros, o operador de rede de distribuição [n.º 1, alínea h)], o qual se encontra adstrito ao cumprimento dos princípios gerais estabelecidos no art.º 4º, nomeadamente, à garantia de oferta de energia elétrica, e às obrigações de serviço público, entre as quais a segurança, a regularidade e qualidade do abastecimento [art.º 5º, n.º 2, a)].

Nos termos do art.º 7º, n.º 4 do RRC, *são da responsabilidade do operador de rede, designadamente, as matérias de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação ou*

¹ Em vigor à data dos factos.

substituição dos equipamentos de medição e reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento à instalação.

Estando em causa um serviço público essencial, a sua prestação deverá obedecer a elevados padrões de qualidade – art.º 7º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (LSP). O direito à qualidade do serviço decorre, igualmente, do disposto no art.º 4º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Ao abrigo desta lei, *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).*

Nos termos do art.º 5º REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (Regulamento n.º 406/2021, de 12/05² – doravante RQS), os operadores de redes do setor elétrico e do setor do gás devem proceder, sempre que possível, de forma a manter o fornecimento contínuo de energia elétrica e de gás. Sem prejuízo deste direito, o utilizador deve tomar as medidas adequadas para minimizar as consequências nas suas instalações das falhas de qualidade de serviço (art.º 4º, n.º 3 RQS).

O Requerente pretende ser compensado pelos danos que alega ter sofrido com o incidente verificado na rede de distribuição, no dia 29/06/2023, o que impõe a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil, nomeadamente o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade.

Dispõe o art.º 509º do Código Civil, no âmbito da responsabilidade pelo risco, que “1. *Aquele que tiver a direcção efectiva de instalação destinada à condução ou entrega da energia elétrica ou do gás, e utilizar essa instalação no seu interesse, responde tanto pelo prejuízo que derive da condução ou entrega da electricidade ou do gás, como pelos danos resultantes da própria instalação, excepto se ao tempo do acidente esta estiver de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação. 2. Não obrigam a reparação os danos devidos a causa de força maior; considera-se de força maior toda a causa exterior independente do funcionamento e utilização da coisa.*”

A Reclamada reconheceu que o incidente verificado no dia 29/06/2023 era suscetível de causar os danos reclamados pelo Demandante e manifestou a sua intenção de compensar os prejuízos participados. Assim, a questão decidenda centra-se na apreciação do modo de

² Em vigor à data dos factos.

reparação dos danos reclamados, especificamente, quanto à máquina de lavar loiça, à máquina de café e às duas televisões incluídas no auto de participação.

Ora, dispõe o art.º 563º do CC que *a obrigação de indemnizar só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão*. Por outro lado, **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). *A trave mestra da reparação do dano ao nível do direito civil rege-se pelo princípio da reposição ou reconstituição natural (artigo 562º do Código Civil), o qual se traduz na obrigação de reconstituir a situação anterior à lesão, ou seja, o dever de repor as coisas na situação em que estariam caso o evento lesivo se não tivesse produzido – in Ac. Supremo Tribunal de Justiça, de 10/02/2004, no proc. n.º 03A4468*. Do exposto resulta que, sendo possível a reparação, deve ser esse o meio privilegiado, em detrimento da compensação monetária.

No entanto, não é irrelevante para a decisão da causa o facto de o Reclamante ter sido informado pela Reclamada, por carta datada de 07/07/2023, de que poderia optar pela substituição dos equipamentos, caso os mesmos não fossem suscetíveis de reparação, o que deveria ser avaliado por um técnico credenciado que deveria emitir uma declaração nesse sentido. Nos termos do art.º 9º da LDC, **o consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé**. A boa-fé, enquanto princípio basilar no Direito, assume particular relevância nas relações jurídicas em que uma das partes é um consumidor, tendencialmente mais desprotegido e desinformado, estando intrinsecamente ligado ao direito de informação que onera o prestador de serviços perante o consumidor. **É corolário do princípio da boa-fé a proibição de comportamentos contraditórios que sejam suscetíveis de abalar a confiança e as expectativas da outra parte, sendo sancionável a abrigo do regime do abuso de direito** (art.º 334º do CC). Veja-se neste sentido o Ac. do Tribunal do Supremo Tribunal de Justiça, de 12/11/2013, no proc. n.º 1464/11.2TBGRD-A.C1.S1: *A proibição do comportamento contraditório configura actualmente um instituto jurídico autonomizado, que se enquadra na proibição do abuso do direito (art. 334.º do CC), nessa medida sendo de conhecimento officioso (...). São pressupostos desta modalidade de abuso do direito – venire contra factum proprium – os seguintes: a existência dum comportamento anterior do agente susceptível de basear uma situação objectiva de confiança; a imputabilidade das duas condutas (anterior e actual) ao agente; a boa fé do lesado*

(confiante); a existência dum “investimento de confiança”, traduzido no desenvolvimento numa actividade com base no factum proprium; o nexos causal entre a situação objectiva de confiança e o “investimento” que nela assentou.

Ora, o Reclamante atuou de acordo com as instruções que recebeu, munuiu-se de orçamentos dos quais resulta que a reparação dos equipamentos era antieconómica e inviável, adquiriu novos equipamentos de acordo com os orçamentos que lhe foram fornecidos e remeteu os orçamentos e as faturas à Reclamada, conforme fora instruído. Pelo exposto, conclui-se que a restituição natural não repara totalmente os danos, pelo que está a Reclamada obrigada a proceder à indemnização em dinheiro do valor despendido pelo Reclamante com a substituição dos equipamentos.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a indemnizar o Reclamante no valor total de €2.131,54, pela substituição dos seguintes equipamentos:

- a) pelo valor de €195,00;
- b) RÁDIO, pelo valor de €53,00;
- c) Aparelhagem, pelo valor de €28,46;
- d) Fogão pelo valor de €358,99;
- e) Máquina de lavar louça, pelo valor de €525,00;
- f) Máquina de café , pelo valor de €105,00;
- g) Forno eléctrico pelo valor de €209,10;
- h) Telefone, pelo valor de €37,00;
- i) Micro-ondas, pelo valor de €199,99; e
- j) TV pelo valor de €420,00.

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

Notifique.

Guimarães, 12 de março de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)