

SENTENÇA SUMÁRIO:

- I. A Requerida assumiu e reconheceu a responsabilidade pelos danos causados aos utilizadores cujos locais de consumo abastece, em virtude da ocorrência verificada a 17/06/2021, pelo que se conclui, sem necessidade de maiores considerações, que não logrou afastar as presunções plasmadas nos referidos artigos 493º e 509º do CC.
- II. Mantêm-se os restantes pressupostos da responsabilidade civil: o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano, cuja prova incumbia à Requerente.
- III. Os factos notórios não carecem de alegação nem prova, devendo considerar-se como tais os factos que são do conhecimento geral.
- IV. Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.
- V. *Só são indemnizáveis os danos que afectam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral; os meros transtornos, incómodos, desgostos e preocupações, cuja gravidade e consequências se desconhecem, não podem constituir danos não patrimoniais ressarcíveis.*
- VI. Os simples incómodos, desconfortos e arrelias comuns, porque não atingem um grau suficientemente elevado, não conferem direito a indemnização por danos não patrimoniais.

A) RELATÓRIO

No dia 05/08/2021, a Requerente **, residente na Avenida ** Amares, apresentou reclamação contra a Requerida **, S.A., NIPC ** com sede na Rua **Lisboa, alegando os factos constantes da petição junta aos autos, cujo conteúdo se dá aqui por integralmente reproduzido.

Conclui peticionando que **a) se condene a Requerida ao pagamento da quantia nunca inferior a €1.955,00 a título de indemnização por todos os danos patrimoniais sofridos e b) se condene a Requerida no pagamento da quantia nunca inferior a €1.000,00 a título de indemnização por danos não patrimoniais sofridos.**

*

A Requerida apresentou contestação, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido, peticionando a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 22/02/2022, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas. Após suspensão da audiência, a mesma foi retomada a 23/06/2022.

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 CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, 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 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 CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €2.955,00 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

Por requerimento apresentado a 02/05/2022, veio a Requerente declarar nada mais ter a reclamar à Requerida, a título de indemnização por danos patrimoniais sofridos, em virtude de a Requerida ter procedido à respetiva indemnização e remetido declarações e faturas que conferem à Requerente a garantia dos bens adquiridos e reparados.

Neste sentido, verifica-se **inutilidade superveniente da lide**, quanto ao primeiro pedido formulado pela Requerente, o que impõe a **absolvição da Requerida da instância, nos termos do art.º 44º, n.º 2, alínea c) da Lei da Arbitragem Voluntária, ex vi art.º 19º, n.º 3 do Reg. CIAB.**

Pelo exposto, impõe-se apreciar e decidir o 2º pedido formulado pela Requerente, isto é, o direito à compensação de danos não patrimoniais que alega ter sofrido.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) A Requerida abastece de energia elétrica o local de consumo sito na Avenida **, Amares, também identificado pelo Código de Ponto de Entrega (CPE) PT000200**BW;
- 2) No dia 17-06-2021 pelas 14h13, a Requerente comunicou uma avaria para a linha de assistência técnica da Requerida, alegando falta de energia elétrica;
- 3) No mesmo dia, a Requerente apresentou reclamação com participação de prejuízos em duas televisões, um DVD, um motor de portão exterior, uma máquina de café, um frigorífico, uma impressora, 6 focos LED e uma máquina de lavar roupa;
- 4) Em resposta à reclamação apresentada pela Requerente, foi-lhe remetida uma carta no dia 17-06-2021, a informar o modo de atuação em caso de prejuízos;
- 5) Por carta datada de 18/06/2021, a Requerida manditou e remeteu o processo para a UON CONSULTING para avaliação e regularização dos prejuízos em causa, no âmbito de um contrato de prestação de serviços celebrado entre ambas;



- 6) A Requerente não remeteu documentação à UON CONSULTING;
- 7) A UON CONSULTING procedeu à compensação/reparação dos danos patrimoniais reclamados no dia 24/02/2022;
- 8) Entre 17 de Junho de 2021 e 24 de Fevereiro de 2022, a Requerente não usufruiu dos televisores da habitação;
- 9) Em igual período, a Requerente lavou a roupa à mão e pediu aos familiares para usar a máquina de lavar;
- 10) Em igual período, a Requerente conservou os alimentos no frigorífico de familiares.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) A UON CONSULTING contactou a Requerente a informar como proceder para a regularização dos prejuízos;
- b) A Requerente é de condição humilde, modesta e não tem capacidade para substituir os equipamentos danificados.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, 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 19º, n.º 3 Reg. CIAB).

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

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** é facto demonstrado pelo doc. 1 junto pela Requerida, corroborado pela informação indicada na participação de prejuízos junta pelo Requerente e nas cartas juntas pela Requerida.

O **ponto 2)** ficou demonstrado pelo doc. 2 junto pela Requerida, corroborado pelas declarações da testemunha **, funcionário da Requerida e pelas declarações do marido da Requerente **.

O **ponto 3)** foi considerado provado pela análise ao doc. 3 junto pela Requerida e pelo doc. 1 junto pela Requerente (ambos referentes à participação dos prejuízos).

Quanto ao **ponto 4)**, ficou demonstrado pela carta correspondente ao doc. 4 junto pela Requerida, em conjunto com as declarações da testemunha ** que referiu ter sido rececionada reclamação no dia 17/06/2021 e que o sistema, de forma automática, emitiu uma carta ao cliente com a indicação dos procedimentos, para permitir ir reparando ou substituindo os equipamentos. Não obstante a Requerente alegar que não rececionou esta informação, por si própria foi junto documento com a indicação “prejuízos e equipamentos elétrico – modo de atuação”, do qual consta a mesma informação que se encontra vertida no anexo do doc. 4. Verificasse, pela análise a ambos, que o documento não é o mesmo – veja-se, desde logo, que o título é diferente – e que o documento apresentado pela Requerente aparece anexado à participação de prejuízos. Contudo, não é possível concluir, como faz a Requerente, que não obteve a referida informação, já que o conteúdo é, como se disse, idêntico. Em audiência, o marido da Requerente acabou por admitir que receberam o doc. 4, embora não soubesse precisar a data. Ainda assim, sempre se dirá que nesta comunicação (doc. 4) a Requerida ainda não havia assumido a responsabilidade pelos danos decorrentes do sinistro, o que limita a atuação do consumidor, aqui Requerente, uma vez que teria de ponderar a hipótese de suportar totalmente os danos reportados, o que influencia a decisão. A assunção da responsabilidade encontra-se vertida no doc. 5 junto pela Requerida, correspondente a uma carta dirigida à Requerente. A Requerente alega na sua petição e em requerimento adicional junto aos autos que não a rececionou. O seu marido, em audiência, acabou por admitir que receberam a carta a assumir a responsabilidade pelos prejuízos, mas referiu que a receberam “seguramente mais de dois meses depois” (do sinistro). A Requerida não fez prova em sentido diverso, nem alegou que tenha comunicado a assunção de responsabilidade – na verdade, na sua contestação nega que tenha responsabilidade pela produção dos danos – nem a testemunha ** o referiu, sendo que a carta não se encontra datada.

Quanto ao **ponto 5)**, ficou demonstrado pelo doc. 6 junto pela Requerida, corroborado pelas declarações da testemunha ** que referiu ter sido realizado o contacto junto da UON, no dia 18/06/2021, para averiguação e regularização dos prejuízos.

Quanto à **alínea a) da matéria não provada**, tratando-se de facto alegado pela Requerida, caberia a esta a respetiva prova. Pela testemunha ** foi dito que o contacto com o cliente por parte da UON terá ocorrido no dia seguinte à participação dos prejuízos, o mais tardar no dia 19/06. Referiu ainda que a UON ficou a aguardar documentação do cliente. Contudo, referiu que obteve

estas informações (sobre os contactos realizados entre a Requerente e a UON) por intermédio da UON que contactou para efeitos de esclarecimento em audiência. Ou seja, trata-se de prova indireta, que não foi acompanhada de qualquer documentação ou outro meio de prova, e que não foi confirmada pela Requerente. A própria UON, notificada para comunicar o estado do processo de regularização dos prejuízos, referiu apenas que o mesmo se encontrava concluído desde 24/02/2022, sem qualquer outro esclarecimento e sem indicar se e quando realizou contactos junto da Requerente. Por outro lado, pelo marido da Requerente foi dito que não enviaram documentação à UON (**ponto 6**) porque lhe disseram, por telefone, em data que não soube precisar, que iam levantar os equipamentos para saber se tinham reparação, mas não se deslocaram nem prestaram qualquer informação sobre os procedimentos a adotar. Pela testemunha ** foi dito que a UON pode enviar algum técnico a casa do cliente e que essa deslocação é abordada diretamente com o próprio, conforme as necessidades, não sabendo, neste caso, se tal foi acordado nem o que terá sido falado diretamente com a Requerente.

Quanto ao **pontos 7)**, pelo marido da Requerente foi dito que recebeu contacto para escolher os equipamentos no dia 22/02/2022, ou seja, no dia da realização da audiência, sendo que pela testemunha ** também foi dito que a UON só recebeu a documentação necessária após a audiência realizada a 22/02/2022 e que o processo ficou concluído a 24/02/2022, com a entrega dos equipamentos. No entanto, não ficou demonstrado que a Requerente tenha chegado a enviar documentação à UON. Na verdade, foi formada a convicção de que a situação foi desbloqueada entre a ** e a UON, que esta contactou a Requerente após a audiência e que, em virtude disso, a situação foi resolvida a 24/02/2022, data igualmente confirmada pela UON, na comunicação remetida aos autos.

Quanto à **alínea b) da matéria não provada**, não foi realizada prova nesse sentido por parte da Requerida, nem através de documentos, nem pela prova testemunhal produzida em audiência. Os **pontos 8), 9) e 10)** ficaram demonstrados pelas declarações da testemunha **, sogra da Requerente, e de **, marido da Requerente. Pela testemunha ** foi dito que, durante seis meses, a roupa foi entregue em sua casa, pelo filho e nora e que tratava de a lavar e passar. Referiu que a Requerente comprava os alimentos e colocava no seu frigorífico e que a comida que tinham aquando do sinistro também foi levada, em arcas, para a sua residência. Das suas declarações, foi perceptível que a situação afetou-a mais a si do que à Requerente, já que foi a testemunha quem passou a ter mais trabalho a lavar, secar e passar a roupa da sua nora e filho. ** também referiu que levaram a roupa para a casa da sua mãe, assim como os bens alimentares, que colocavam no

frigorífico daquela. Referiu, ainda, que não substituíram os eletrodomésticos até à regularização realizada pela UON.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (regulamento n.º 406/2021, de 12/05) os utilizadores das redes têm direito à qualidade de serviço, o que decorre também da Lei de Defesa do Consumidor e da Lei dos Serviços Públicos. O direito à qualidade do serviço tem como pressuposto, desde logo, o direito à continuidade do serviço de energia elétrica (art.º 5 RQS).

O Requerente pretende ser compensado pelos danos que alega ter sofrido com o incidente verificado na rede de distribuição, o que impõe a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil. O RQS prevê, expressamente, que as disposições previstas no regulamento não excluem a responsabilidade civil nos termos gerais (art.º 11). Assim, a **lei distingue entre responsabilidade contratual e extracontratual**, sendo que, dentro desta última, podemos falar de **responsabilidade por factos ilícitos ou responsabilidade pelo risco**. Embora o abastecimento de energia pela Requerida pressuponha a celebração de um contrato de fornecimento do serviço, o contrato é celebrado entre os utilizadores e os comercializadores de energia, pelo que, entre o Requerente e a Requerida, não existe qualquer relação contratual. Neste sentido, estamos perante responsabilidade extracontratual.

Quanto à responsabilidade por factos ilícitos, estabelece o art.º 493º, n.º 2 do Código Civil que *“quem causar danos a outrem no exercício de uma actividade, perigosa por sua própria natureza ou pela natureza dos meios utilizados, é obrigado a repará-los, excepto se mostrar que empregou todas as providências exigidas pelas circunstâncias com o fim de os prevenir”*. Tanto pela sua própria natureza, como pelos meios usados, a atividade de produção, transformação e distribuição de energia elétrica é uma atividade perigosa (Ac. do Tribunal da Relação de Guimarães, de 26/04/2018, no proc. n.º 3702/16.6T8BRG.G1).

Quanto à responsabilidade pelo risco, dispõe o art.º 509º do CC 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; considerase de força maior toda a causa exterior independente do funcionamento e utilização da coisa.”.

A Requerida assumiu e reconheceu a responsabilidade pelos danos causados aos utilizadores cujos locais de consumo abastece, em virtude da ocorrência verificada a 17/06/2021, pelo que se conclui, sem necessidade de maiores considerações, que não logrou afastar as presunções plasmadas nos referidos artigos 493º e 509º do CC. Nem demonstrou que empregou todos os esforços necessários e exigíveis para evitar o evento causador dos prejuízos, nem demonstrou que o incidente foi causado por força maior.

Assim, está a Requerida obrigada a indemnizar a Requerente pelos danos por si causados e por esta sofridos. Porém, mantêm-se os restantes pressupostos da responsabilidade civil: o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano, cuja prova incumbia à Requerente.

Consequentemente, é necessário demonstrar a existência de danos e que os mesmos foram causados pelo incidente. É o que resulta do disposto no art.º 563º do CC: a obrigação de indemnizar só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.

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), sendo que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação (Art.º 562º 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). *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 produzido¹.*

Os factos notórios não carecem de alegação nem prova, devendo considerar-se como tais os factos que são do conhecimento geral (art.º 412º CPC), isto é, um facto que *o juiz conhece como tal, colocado na posição do cidadão comum, regularmente informado, sem necessitar de recorrer a operações lógicas e cognitivas, nem a juízos presuntivos²*. No mesmo acórdão pode ler-se que *os danos não patrimoniais, mesmo que não provados em audiência, devem ser tomados em conta se forem considerados factos notórios*.

¹ In Ac. Supremo Tribunal de Justiça, de 10/02/2004.

² In Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 22/06/2010, no Proc. n.º 1803/08.3TBVIS.C1.

É facto notório que a privação de eletrodomésticos de utilização frequente e fundamentais para a realização de tarefas diárias e básicas na habitação provoca transtornos, incómodos e aborrecimentos ao cidadão comum, especialmente quando o mesmo se prolonga no tempo, como no caso dos autos.

Importa, no entanto, ter presente que, na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC), sendo o montante da indemnização fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º do CC, isto é, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Diz-nos a jurisprudência que “a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva: compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso³”. Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela⁴ “o Código Civil aceitou, em termos gerais, a tese da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, embora limitando-a àqueles que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. **A gravidade do dano há de medir-se por um padrão objectivo** (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjectivos”.

Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. “Como situações de danos relevantes podem enumerar-se a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas, a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira. Neste âmbito, **os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais⁴**”. Também se lê no Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 20/10/2005⁶, que “**só são indemnizáveis os danos que afectam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral; os meros transtornos, incómodos, desgostos e preocupações,**

³ In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020. ⁴ In Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, Coimbra, 1987, p. 499.

⁴ In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020. ⁶ Proc. n.º 1082/2005-8.



cuja gravidade e consequências se desconhecem, não podem constituir danos não patrimoniais ressarcíveis.” Esta orientação é confirmada pelo Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 24/03/2014⁵ onde se lê que **“os simples incómodos, desconfortos e arrelias comuns, porque não atingem um grau suficientemente elevado, não conferem direito a indemnização por danos não patrimoniais.”**

Conforme se escreveu no Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 30-05-2019⁶, “Os danos não patrimoniais devem ser objeto de compensação a fixar com recurso à equidade (...) sempre com o objetivo, não de se reconstituir a situação que existiria caso não tivesse ocorrido a lesão – como se impõe fazer ao nível dos danos patrimoniais –, mas antes de se proporcionar uma satisfação adequada ao lesado.” A compensação em causa “tem por fim facultar ao lesado meios económicos que, de alguma sorte, o compensem da lesão sofrida, por tal via reparando, indirectamente, os preditos danos, por serem hábeis a proporcionar-lhe alegrias e satisfações, porventura de ordem puramente espiritual, que consubstanciam um lenitivo com a virtualidade de o fazer esquecer ou, pelo menos, mitigar o havido sofrimento moral”⁷.

Citamos, ainda, o douto Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 12/10/2010¹⁰, quanto ao direito indemnizatório atribuído pelo art.º 496º, nº 1, do Código Civil, o qual “é de natureza eminentemente pessoal, assentando na afectação personalizada da esfera jurídica do lesado, traduzida numa situação de injusto padecimento que lhe é imposta, a qual, pela sua especial gravidade, merece a tutela do direito e justifica a compensação pecuniária correspondente.”

Voltando ao caso dos autos, os danos reclamados pela Requerente não se afiguram graves o suficiente para merecerem compensação pecuniária. Além disso, não ficou demonstrado que a Requerente não tivesse disponibilidade financeira para reparar ou adquirir os eletrodomésticos enquanto aguardava a resposta da Requerida, sendo que recebeu informação nesse sentido, isto é, indicando que poderia reparar ou substituir os equipamentos, em caso de urgência, devendo para o efeito guardar a respetiva documentação. Também não ficou demonstrado, tampouco foi alegado, que a Requerente tenha contactado a ** desde a participação do sinistro até à entrada da presente ação, sendo que entre uma e outra data decorreu um mês e meio, o que justificaria contactos junto da Requerida a questionar sobre o estado do processo e a pressionar para a sua resolução, considerando a urgência e a gravidade atribuída pela Requerida ao assunto.

⁵ Proc. n.º 303/12.1TJPT.P1.

⁶ Proc. n.º 1760/16.2T8VCT.G1.

⁷ In Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24.04.2013.

¹⁰ Proc. n.º 2691/04.4TBALM.L1-7.



DECISÃO:

Declaro a inutilidade superveniente da lide, relativamente à compensação dos danos patrimoniais reclamados, e absolvo a Requerida da instância, nos termos do art.º 44º, n.º 2, alínea c) da Lei da Arbitragem Voluntária, ex vi art.º 19º, n.º 3 do Reg. CIAB.

Julgo a ação improcedente e, em consequência, absolvo a Requerida do pedido.

Notifique.

Braga, 3 de agosto de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)