



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO
PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Proc. 2822/2019

Sumário da sentença:

- 1- *A suspensão/interrupção de fornecimento de água obedece a regras específicas, decorrentes do carácter “essencial” e “público” do serviço prestado (art.º 5º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho – Lei dos Serviços Públicos Essenciais – LSPE –);*
- 2- *A advertência que tem de ser feita ao “utente” quanto à suspensão/interrupção do fornecimento, inculca a necessidade de o pré-aviso ser do seu conhecimento ou ter chegado ao seu poder;*
- 3- *A prova do cumprimento dessa obrigação de advertência ao “utente” incumbe ao prestador do serviço (art.º 11º, n.º 1 da LSPE);*
- 4- *Não tendo o prestador de serviço provado que o pré-aviso de suspensão/interrupção de fornecimento de água chegou ao poder do “utente”, nem que houve caso fortuito ou de força maior, deve considerar-se que incumpriu o contrato e, conseqüentemente, tendo o “utente” peticionado a anulação de faturas, deve o seu pedido proceder, parcialmente, declarando-se não devidas quaisquer quantias relativas ao corte e religação do fornecimento de água;*
- 5- *Estando em causa o preço pelo pagamento do serviço de fornecimento de água, que só pode ser determinado após a celebração do contrato/após apresentação de pedido para aplicação de tarifa social, tem a reclamante direito a ser informada sobre o preço total do serviço prestado e sobre o respetivo modo de cálculo (art.º 8º, n.º 1, al. c) e d) da Lei de Defesa do Consumidor).*

//

1

BRAGA
Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
TEL 253 617 604
FAX 253 617 605
EMAIL
geral@ciab.pt

VIANA DO CASTELO
Av. Rocha Paris, 103
4900-394 Viana do Castelo
TEL 258 809 335
FAX 258 809 389
EMAIL
ciab.viana@cm-viana-castelo.pt



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO
ESTRADA DO CASTELO, 103
4900-394 VIANA DO CASTELO

Reclamante:

Reclamado:

A- Relatório

A Reclamante pede que o Reclamado seja condenado a reconhecer o seu direito a isenção de tarifas/tarifa social pelo fornecimento de água, a proceder à religação do fornecimento de água e que seja declarado que não deve os valores constantes de faturas emitidas.

1. A reclamante alega os seguintes factos essenciais:

- a. Encontra-se sem água desde o dia 12 de agosto de 2019;
- b. O reclamado procedeu ao corte de fornecimento por entender que a reclamante tem de suportar os custos do fornecimento;
- c. A reclamante entende que tem direito a isenção de tarifas (consumo gratuito) / aplicação da tarifa social (fornecimento gratuito de 5 metros cúbicos de água);
- d. Não havendo consumos, entende que não pode o reclamado aplicar tarifas;
- e. Pretende a religação imediata do fornecimento de água, dado que não consegue subsistir sem água.

2. O reclamado notificado, regularmente, para apresentar contestação, não apresentou qualquer articulado escrito ou oral (sendo que este poderia ser apresentado em audiência de julgamento).



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO
L.º 36/2007 (27.11)

B- Delimitação do objeto do litígio

O objeto do litígio reconduz-se à verificação da (in)existência do direito da reclamante à isenção de tarifas/tarifa social pelo fornecimento de água, à religação do fornecimento de água e à cobrança dos valores constantes de faturas emitidas por parte do reclamado.

C- Da fundamentação de facto

- a. Atendendo às alegações fáticas da reclamante e do reclamado, aos elementos carreados para os autos, consideram-se assentes, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:
 - i. O reclamado fornece água à reclamante, no âmbito de contrato celebrado entre ambas, para a
 - ii. Em 12 de agosto de 2019 foi interrompido o fornecimento de água à reclamante por parte do reclamado ;
 - iii. A reclamante apresentou em 29 de agosto de 2017, requerimento para isenção de “ligação de água” e tem manifestado junto do reclamado que, através do mesmo, pretende ver apreciada a aplicação de “tarifa social”
- b. Os factos constantes dos pontos i.) a ii) resultam da alegação da reclamante e dos documentos juntos aos autos a fls. 5 e a fls 12 a 15. O facto constante do ponto iii) resulta de documento junto aos autos a fls. 5 e das declarações prestadas pela reclamante nos autos (conjugadas com as declarações proferidas, em audiência de julgamento, pelo representante do reclamado Município, nas quais concretizou que o já havia recebido nos seus serviços várias reclamações).
- c. Com relevância para a decisão da causa, não ficou provado que a reclamante tivesse recebido o aviso prévio relativo à interrupção do fornecimento de água, porquanto o reclamado Município limitou-se a declarar que a reclamada havia sido avisada do referido corte, mas

3

BRAGA
Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
TEL 253 617 604
FAX 253 617 605
EMAIL
geral@ciab.pt

VIANA DO CASTELO
Av. Rocha Paris, 103
4900-394 Viana do Castelo
TEL 258 809 335
FAX 258 809 389
EMAIL
ciab.viana@cm-viana-castelo.pt



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO
ESTRADA DO COMÉRCIO, 103
4900-394 VIANA DO CASTELO

não juntou aos autos, até ao encerramento da audiência de discussão e julgamento, qualquer prova (nomeadamente, documental) de onde resulte que tal aviso chegou ao conhecimento da reclamante. Também não resultou provado que o reclamado tenha apreciado o pedido de aplicação de tarifa social apresentado pela reclamante, no âmbito da relação de consumo relativa ao serviço de fornecimento de água.

D- Da fundamentação de Direito

A relação material controvertida corporiza-se no contrato de água celebrado entre a reclamante e o reclamado. Pelo que, o contrato celebrado com a reclamada versa sobre o fornecimento de um serviço público essencial, cuja regulamentação jurídica se encontra, especialmente, vertida na Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais – LSPE –).

Este diploma legal, no seu art.º 5º consagra, expressamente, o modo pelo qual o prestador de serviço pode suspender o fornecimento do serviço público essencial (*in casu*, água).

A consagração legal de um procedimento específico para a suspensão do fornecimento deste tipo de serviços, mais não é do que uma decorrência de dois pilares fundamentais: por um lado a necessidade de proteção do consumidor e, por outro, o facto de só em circunstâncias extremas se poder limitar o acesso a um *serviço público essencial*. No que concerne à proteção do consumidor, não se trata de um resultado da atividade interpretativa, porquanto essa proteção deriva de uma opção expressa do legislador, não deixando este margem para uma qualquer opção discricionária por parte do intérprete na determinação da parte a necessitar de maior proteção; o legislador avaliou o sentimento jurídico dominante na comunidade e decidiu consagrar, expressamente, um conjunto de mecanismos tendentes à proteção dos consumidores (Lei de Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho). De outra banda, atendendo

4

BRAGA

Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
TEL 253 617 604
FAX 253 617 605
EMAIL
geral@ciab.pt

VIANA DO CASTELO

Av. Rocha Paris, 103
4900-394 Viana do Castelo
TEL 258 809 335
FAX 258 809 389
EMAIL
ciab.viana@cm-viana-castelo.pt



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO
INSTITUTO NACIONAL DO CONSUMO

à especificidade de determinados serviços (os designados “serviços públicos essenciais”) o legislador decidiu consagrar que a privação dos mesmos está sujeita a “exigências” acrescidas, ou seja, o prestador do serviço tem de alegar e provar que o “utente” foi previamente *advertido*, por escrito, de que essa privação se iria verificar atendendo à mora no pagamento do preço.

Ora, é neste domínio que se situa a questão de (i)lícitude do incumprimento por parte do prestador do serviço (interrupção de fornecimento). A declaração de interrupção de fornecimento é, necessariamente, uma declaração recetícia (só com o recebimento dessa declaração por parte do destinatário ou sendo esta levada ao seu conhecimento é que se pode considerar que o mesmo foi advertido). Pelo que, não foi produzida prova de factos essenciais por parte do reclamado ; nos termos e para os efeitos do art.º 224º, n.º 1 (*ex vi* o disposto no art.º 295º) do C.C.

Assim, atendendo ao elevado padrão de qualidade com que deve ser prestado o serviço de fornecimento de água (art.º 7º da LSPE), ao ónus de prova que impedia sobre o reclamado quanto ao cumprimento das suas obrigações (art.º 11º, n.º 1 da LSPE), o reclamado não poderia ter procedido à interrupção do fornecimento de água. Ainda que se possa ter verificado mora por parte da reclamante quanto ao pagamento do preço que é devido pelo fornecimento de água, a verdade é que o reclamado não cumpriu com as suas obrigações inerentes à efetivação da suspensão/interrupção do fornecimento de água na decorrência dessa, eventual, mora.

Assim, terão de, necessariamente, proceder os pedidos da reclamante de religação do fornecimento de água e de declaração de não exigibilidade dos custos associados ao corte e à religação do fornecimento de água (porquanto a anulação das faturas, peticionada pela reclamante, mais não é do que um pedido de declaração negativa, caso em que se considera invertido o ónus da prova – art.º 343º, n.º1 do CC).

No que concerne à aplicação de isenção de tarifas / tarifa social, esta é de aplicação automática, nos termos e para os efeitos do art.º 6º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 147/2017, de 05 de

BRAGA

Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
TEL 253 617 604
FAX 253 617 605
EMAIL
geral@ciab.pt

VIANA DO CASTELO

Av. Rocha Paris, 103
4900-394 Viana do Castelo
TEL 258 809 335
FAX 258 809 389
EMAIL
ciab.viana@cm-viana-castelo.pt



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO
RECLAMAÇÕES

dezembro. No entanto, sempre que essa tarifa social não seja aplicada automaticamente, os clientes finais do fornecimento de água podem apresentar requerimento para a respetiva atribuição (art.º 6º, n.º 7 do referido Decreto-lei). Nesta norma consagra-se que os clientes finais *podem* “anexar os documentos comprovativos da sua elegibilidade”, mas face aos procedimentos de atribuição automática fixados neste Decreto-lei trata-se de uma mera faculdade pois que, não anexando os clientes finais os referidos comprovativos, deverá o prestador de serviços verificar das condições de elegibilidade, com base em elementos de que disponha (art.º 6º, n.º 3 a 6) ou solicitar ao cliente final os documentos que são necessários para comprovar a sua elegibilidade.

Tratando-se de uma situação em que o preço pelo pagamento do serviço de fornecimento de água apenas pode ser determinado após a celebração do contrato/após apresentação de pedido para aplicação de tarifa social, tem a reclamante direito a ser informada sobre o preço total do serviço prestado e sobre o respetivo modo de cálculo (art.º 8º, n.º 1, al. c) e d) da Lei de Defesa do Consumidor). Esta obrigação não foi cumprida por parte do reclamado.

: porquanto, cabendo-lhe o ónus de prova desses factos (art.º 11º, n.º 1 da LSPE), nenhuma prova produziu quanto aos mesmos.

Finalmente, até à data da audiência de discussão e julgamento não foram juntos aos autos quaisquer provas da referida elegibilidade, motivo pelo qual improcederá, nessa parte, o pedido da reclamante.

Decisão:

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação, parcialmente, procedente:

- A) Condenando-se o reclamado a proceder à religação imediata do fornecimento de água para o local de consumo situado na

6

BRAGA
Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
TEL 253 617 604
FAX 253 617 605
EMAIL
geral@ciab.pt

VIANA DO CASTELO
Av. Rocha Paris, 103
4900-394 Viana do Castelo
TEL 258 809 335
FAX 258 809 389
EMAIL
ciab.viana@cm-viana-castelo.pt



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO

- B) Declarando-se que a reclamante não deve qualquer quantia ao reclamado
de respeitante ao corte e religação do fornecimento de água para o local
de consumo referido em A);
- C) Condenando-se o a informar a reclamante sobre o preço do
serviço de fornecimento de água e o respetivo modo de cálculo.

Notifique-se.

Braga, 15 de novembro de 2019.

O Juiz-árbitro

(César Pires)

BRAGA

Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
TEL 253 617 604
FAX 253 617 605
EMAIL
geral@ciab.pt

VIANA DO CASTELO

Av. Rocha Paris, 103
4900-394 Viana do Castelo
TEL 258 809 335
FAX 258 809 389
EMAIL
ciab.viana@cm-viana-castelo.pt