



Processo: 351/2024

Demandante: RTE

Demandada: RDA

Resumo: 1. A Lei nº 23/96 de 26 de julho (LSPE) criou no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente/consumidor de serviços públicos essenciais, e abrangeu o serviço de fornecimento de água – nº 2, alín.a);

2. Consagrou deveres sobre o prestador dos serviços, nomeadamente o de proceder de boa-fé e de acordo com os ditames da natureza pública do serviço, de informação, de emissão de fatura e correspondente quitação (artigos 3º, 4º, 6º e 7º);

3. Quanto à faturação, refere o artigo 9º, que o utente e aqui consumidor, tem direito a uma fatura que especifique os valores apresentados, com periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados (nºs 1 e 2), e

4. cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações (nº 1 do artigo 11º); por outro lado (cf. artigo 10º),

5. o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação (nº 1) – o prazo inicia-se no termo do período de faturação em causa - no entanto,

6. se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após o pagamento (nº 2);

7. Não procede a arguição das exceções se o fornecedor emitiu a fatura com a correção dos consumos dentro do prazo dos seis meses e o valor correspondente se encontra liquidado pelo consumidor.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante (**RTE**) formalizou junto do CIAB, em 30 de janeiro de 2024, reclamação contra a Demandada (**RDA**), nos termos da qual vem invocar a prescrição, solicitar a retificação da faturação e, caso se entenda, a substituição do contador

Alega

é cliente da Requerida e sempre liquidou por débito direto as faturas

foi abordado por técnico da (**RDA**) com informação de alteração dos contadores (fornecimento de dados errados)



e, também, recebeu contacto telefónico da requerida no mesmo sentido em dezembro foi debitado na sua conta o valor de €189,20 (doc. 23110420604462899 de 22.11.2023) e consumo de 10.10.2023 a 08.11.2023

o que não entende, pois, a última leitura real foi de 07.06.2023 – consumo 2005 e, a 08.11.2023, a leitura era de 2138

a média real de consumos foi sempre de 13m³, como a requerida facilmente pode verificar pelo que, não entende esta fatura com uma média de 133m³ e, houve meses que liquidou uma média de 17m³, por leituras estimadas tem uma doença crónica grave com dificuldades de locomoção e expressão

Juntou com a reclamação: faturas emitidas pela **(RDA)** (10.10.2023, 22.11.2023 e 18.12.2023) e reclamação (fls. 4 a 7).

1.2. A Demandada **(RDA)**., deduziu contestação, nos seguintes termos:

➤ impugna factos alegados

refere,

em 26.01.2008, foi instalado, na residência do Requerente, o contador de telecontagem com emissor que permitia o envio remoto, mensal, da leitura dos consumos de água diretamente para a Requerida

por vezes, aqueles emissores deixam de funcionar porque as baterias atingem o fim de vida o que determina a substituição dos contadores (após a abertura de concurso público para aquisição de novos contadores)

e, só após a sua aquisição procede a Requerida à respetiva substituição

o que dá causa a que os contadores não enviem remotamente a contagem para a requerida tal facto, não implica que o contador deixe de fazer a contagem e determina a deslocação do técnico ao local para obter a contagem real dos consumos

a contagem é realizada por estimativa (considerando-se um valor inferior ao registado), e, só após a deslocação do técnico, a fatura é emitida com o valor da diferença entre os consumos reais e os estimados e cobrados

no caso, o emissor ficou sem bateria e, a partir de julho de 2023, a contagem dos consumos deixou de ser enviada diretamente para a Requerida

em 08.11.2023, um técnico da Requerida deslocou-se ao local para proceder à leitura real dos consumos

foi verificado que, entre julho e outubro de 2023, foi estimado um consumo de água correspondente a 12m³ quando o registado correspondia a 133m³

nessa altura, o contador registava um consumo de 2138m³



em 05.02.2024, o mesmo técnico deslocou-se ao local para proceder à substituição do contador – verificou-se que o antigo estava a funcionar e o consumo registado era de 2173m³

desconhece o motivo pelo qual o consumo foi superior - o que só o Requerente poderá explicar o contador funcionava corretamente e só não procedeu ao envio remoto das leituras dos registos de consumo

o contador não possuía qualquer anomalia que afetasse a contagem dos consumos de água

não tem razão o Requerente quanto à prescrição, que não se aplica, porque o requerente procedeu ao pagamento dos valores faturados e cobrados

e, a diferença de €189,20 (correspondente ao montante em falta após a dedução do valor pago), foi faturada em 22.11.2023, ou seja, decorridos 4 meses desde que tinham deixado de ser cobrados os valores efetivamente realizados – pelo que, o direito ao recebimento ainda não tinha caducado

➤ em sede de reconvenção

defende que o Requerente, à data da reclamação, tinha sido esclarecido pela Requerida que o contador ia ser substituído por outro que tivesse o emissor a funcionar (o que ocorreu em 05.02.2024)

foi informado e devidamente esclarecido relativamente aos valores cobrados e pagos atuou de má-fé

ao proceder ao pagamento da diferença e ter sido esclarecido sobre o motivo pretende obter o reembolso e, assim, obter um benefício ao qual não tem direito atuando em manifesto abuso de direito

o que determina, para a requerida, danos patrimoniais e não patrimoniais (recurso a aconselhamento e patrocínio judiciário), no montante de €2.550 e €2.265, respetivamente, no total de €4.815,00

Juntou: informação do contador e da respetiva substituição e registo de leitura (3 documentos)

1.3. Foi concedido prazo para que o Demandante se pronunciasse acerca da contestação apresentada pela Demandada, tendo em conta a data da respetiva junção ao processo e atenta a ausência daquele em audiência arbitral.

Porém, nada foi requerido no âmbito do exercício do direito de contraditório.

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (art^º1^º).



Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços, e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou prestação de serviços, celebrados entre vendedor/prestador e consumidor, ambos com morada em Portugal.

Conforme o nº 1 do artigo 2º da 24/96 de 31 de julho (LDC), *“considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”*.

O contrato, ora em apreço, foi celebrado no âmbito geográfico do CIAB (artigo 3º do Regulamento).

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais, designadamente relativos ao fornecimento de água (conforme artigos 1º, nºs 1 e 2 alínea a) e 15º, nº 1 da 23/96 de 26 de julho (LSPE).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artigo 296º do CPC). Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta e ao pedido reconvenicional (nºs 1 e 2 do artigo 299º do CPC).

O Demandante atribuiu ao processo o valor de €189,00 e a Demandada formulou pedido reconvenicional de €4.815,00.

Assim, o valor do processo corresponde à respetiva soma, no montante de €5.004 (cinco mil, quatro euros), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal – artigo 6º do Regulamento.

Ainda, de acordo com o citado Regulamento (nº 3 do artigo 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente, e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro) e o Código de Processo Civil.

2. Da admissibilidade da reconvenção deduzida pela Demandada (RDA).

A Demandada deduziu Reconvenção e peticiona a condenação do Demandante no pagamento da quantia de €4.815,00.

De acordo com o nº 4 do artigo 33º da LAV, *“o demandado pode deduzir reconvenção, desde que o seu objeto seja abrangido pela convenção de arbitragem.”*

Ora, não foi celebrada convenção de arbitragem.

O processo está, como se concluiu, submetido à arbitragem necessária (nº 1 do artigo 10º do Regulamento do CIAB e nº 1 do artigo 15º da LSPE).

A questão é controversa.

Tendo em conta a admissibilidade consagrada na LAV, supra, então há que verificar se o objeto do



pedido formulado pela Demandada tem conexão com o pedido/reclamação do Demandante. Tendo em conta que os dois pedidos assentam na mesma causa de pedir, ou seja no cumprimento do contrato de fornecimento de água celebrado entre as partes, consideramos que está estabelecida a conexão.

Ainda, concorrem para a admissibilidade do pedido reconvençional, o princípio da economia processual e da tutela jurisdicional efetiva de consagração constitucional.

Termos em que se decide pela admissão do pedido de reconvenção formulado pela Demandada (RDA)

As partes têm personalidade jurídica, são capazes e legítimas.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Cobrança do consumo no valor de €189,20 ao Demandante – documento 23110420604462899 de 22.11.2023/cumprimento das obrigações contratuais e legais, por parte da Demandada.

Prescrição/caducidade do direito do prestador do serviço ao recebimento do montante em causa, de €189,20 (artigo 10º da Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE)).

Responsabilidade civil contratual, pressupostos e prova dos danos patrimoniais e não patrimoniais, alegados pela Demandada.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. Entre Demandante e Demandada foi celebrado um contrato de prestação de serviço de fornecimento de água para a residência daquele, na Rua Travessas, 8 N/A, em Braga;
- II. No âmbito do contrato celebrado (I), no dia 26.01.2008, foi instalado um contador de telecontagem, com emissor que permitia o envio remoto, mensal, da leitura dos consumos de água diretamente para a Demandada;
- III. A bateria do contador instalado na morada do Demandante (II) atingiu o seu fim de vida útil em julho de 2023 e foi, por isso, substituído em 05.02.2024;
- IV. O contador instalado (II), não obstante, sem bateria para envio remoto de leituras mensais, continuou a registar os consumos do Demandante, na sua morada;
- V. No dia 08.11.2023, um técnico, a mando da Demandada, deslocou-se à residência do Demandante, procedeu à leitura real dos consumos e registou a leitura real de 2138 m³;
- VI. Entre julho e outubro de 2023, a Demandada procedeu à cobrança de valores estimados de consumo de água pelo Demandante;
- VII. No dia da substituição do contador, em 05.02.2024, foi registada uma leitura real de consumo de 2173 m³;



- VIII. No dia 22.11.2023, a Demandada procedeu à emissão de fatura 23110420604462899, no valor de €189,20, correspondente aos consumos de 07.06.2023 a 08.11.2023 e acerto de consumos reais desde julho a outubro de 2023;
- IX. A Demandada procedeu à informação e explicação das leituras e do consumo registado no contador ao Demandante;
- X. À data da emissão da fatura 23110420604462899, em 22.11.2023, na conta do Demandante, não foram registados valores por liquidar;
- XI. O Demandante procedeu à liquidação da fatura 23110420604462899, em 22.11.2023, no valor de €189,20, dentro do prazo e por débito direto.

II - Factos não provados

Com relevância para o conhecimento e decisão da causa foram identificados os seguintes factos não provados:

- I. Não se provaram prejuízos patrimoniais e não patrimoniais para a Demandada, no valor de €2.550,00 e €2.265,00, no total de €4.815,00.

E – Da fundamentação de facto

A celebração do contrato entre as partes resulta da posição que cada uma delas sustentou no processo e não é facto controvertido.

Por outro lado, a Demandada juntou documento comprovativo da substituição do contador, na morada do Demandante, com menção da respetiva causa: *“substituir aparelho com emissor avariado”*.

E, ainda, fotografia do registo de leitura real de 2173.

Nenhum dos documentos foi posto em causa pelo Demandante.

As testemunhas ouvidas, apresentadas pela Demandada, com conhecimento do caso concreto, confirmaram os factos alegados por esta, nomeadamente o facto de a falta de bateria não colocar em causa o registo dos consumos, mas apenas o envio remoto das leituras.

Pelo que, se considera este como assente.

Ainda, foi mencionado ter ocorrido no local uma rotura do sistema, o que pode ter provocado o consumo mais elevado.

Mas, ainda assim, tal foi registado na rede de responsabilidade do Demandante.

Ficaram, assim, demonstrados os registos e as leituras efetuadas em novembro e aquando da substituição do contador, em fevereiro de 2024, e não se provou ter ocorrido qualquer avaria no sistema de contagem.

O Sr. Ricardo Pereira, inquirido, procedeu à substituição do contador em causa, explicou a anomalia no emissor, que verificou, tal como confirmou o registo da leitura do consumo no contador.

Referiu, ainda, ter falado com o Demandante e ter remetido as leituras reais no próprio dia, (verificou leitura e, depois, substituiu o contador).

O Sr. José Ribeiro, responsável pela equipa de gestão dos contadores, também ouvido, explicou o funcionamento dos contadores quanto ao registo e envio de leituras, como no caso em apreço.



Mais referiu que o problema na bateria não contente com o registo dos consumos e esclareceu que o cliente já havia sido informado de um registo superior.

Confirmou não ter sido solicitada, pelo Demandante, a análise do contador, e que para o aumento do consumo pode ter contribuído o aumento da rega, no período do verão, ou perda de água através de algum equipamento instalado na morada.

A Demandada não apresentou qualquer prova para demonstrar os prejuízos alegados, pelo que se consideram como não provados.

O tribunal ouviu a mandatária da Demandada e atendeu às suas declarações, prestadas em julgamento, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artigo 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artigo 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artigo 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da ausência do Demandante na audiência arbitral

Nos termos do artigo 35º, nº 3 da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro), se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.

2. Do contrato celebrado para o fornecimento de água e a prescrição/caducidade do direito ao recebimento

Considera-se *“consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”* – nº 1 do artigo 2º da Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC).

Assim sendo, o Demandante atua neste processo na qualidade de consumidor, conforme supra. Ora,

o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos, sendo certo que os bens destinados ao consumo, devem ser aptos à satisfação dos 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 suas legítimas expectativas, impondo-se nas relações jurídicas de consumo, a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos



preliminares, na formação e, ainda, na vigência dos contratos – tudo como resulta do disposto nos artigos 3º, alínea a) e e), 4º e 9º, nº 1.

Posto isto,

Ficou provada a celebração de um contrato para o fornecimento de água, entre Demandante e Demandada, na residência daquele.

Veio a Demandada demonstrar que, não obstante a mudança do contador e o problema na respetiva bateria, os consumos registados estavam corretos e, em consequência, o valor faturado e cobrado ao cliente (conforme fatura 23110420604462899 emitida em 22.11.2023, no valor de €189,20).

Como ficou assente e considerado nos factos provados.

Considera o artigo 762º do Código Civil que o devedor cumpre a sua obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (nº1).

Por outro lado, a Lei nº 23/96 de 26 de julho criou no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente/consumidor de serviços públicos essenciais, e abrangeu o serviço de fornecimento de água.

O diploma consagrou deveres sobre o prestador, nomeadamente o de proceder de boa-fé, de acordo com os ditames da natureza pública do serviço, de informação, de emissão de fatura e correspondente quitação (artigos 3º, 4º, 6º e 7º).

Cujo incumprimento não foi alegado.

Em todo o caso, consideram-se cumpridos os deveres aqui impostos à Demandada.

Quanto à faturação, refere o artigo 9º que o utente, aqui consumidor, tem direito a uma fatura que especifique os valores apresentados, com periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados (nºs 1 e 2).

De notar, que cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações (nº 1 do artigo 11º).

Tendo em conta a matéria considerada como provada, não se provou qualquer violação contratual, por parte da Demandada.

Motivo pelo qual não pode proceder o pedido do Demandante quanto ao reembolso do valor liquidado de €189, nem à substituição do contador (quanto a este não se provou o respetivo mau funcionamento, que nem foi alegado).

Por outro lado (cf. artigo 10º), o direito ao recebimento do preço do serviço prestado

- prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação – tem-se entendido que o prazo se inicia no termo do período de faturação em causa, no entanto, e



- se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após o pagamento

Ora,

- a caducidade determina a perda de um direito pelo decurso do tempo (artigos 328º a 333º do Código Civil)
o prazo de caducidade não se suspende nem se interrompe, senão nos casos em que a lei o determine, e começa a correr a partir do momento em que o direito puder ser legalmente exercido
assenta em razões objetivas de certeza e segurança jurídica, ditadas pelo interesse social de definição das situações a que respeita, e é suscetível de ser conhecida oficiosamente pelo tribunal
- a prescrição ocorre pela inação do titular do direito pelo não exercício do direito durante certo lapso de tempo sem que tenha ocorrido qualquer facto impeditivo, suspenso ou interruptivo do direito

No caso em apreço, constata-se que a correção dos consumos reais se reporta ao período de julho a outubro de 2023, que os mesmos foram faturados e cobrados através de fatura emitida em 23.11.2023, e, ainda, que o Demandante já procedeu ao respetivo pagamento.

Nestes termos, não pode proceder nem a arguição da prescrição, nem tão pouco da caducidade do direito da Demandada ao respetivo recebimento e, em consequência, as exceções invocadas.

Quanto ao pedido reconvenicional, deduzido pela Demandada, tem forçosamente de improceder, também.

Dispõe o artigo 798º do Código Civil que *“o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”*.

Mas, não tendo sido provados os alegados prejuízos (patrimoniais e não patrimoniais), não se mostram, desde logo, cumpridos os pressupostos da responsabilidade civil contratual decorrente do aí estatuído.

Em todo o caso, e quanto aos danos não patrimoniais, se dirá que *“na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”* – nº 1 do artigo 496º.



A este propósito escrevem PIRES DE LIMA e ANTUNES VARELA em anotação a este preceito (*in “Código Civil Anotado”, vol. I, 4ª ed., pág. 499*): “*Não se enumeram os casos dos danos não patrimoniais que justificam uma indemnização. Diz-se apenas que devem merecer, pela sua gravidade, a tutela do direito. Cabe, portanto, ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica.*” e, “*os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais*”.

G – Decisão

Termos em que se julga

- a) a reclamação apresentada como não provada e, como tal, improcedente e, em consequência, se decide absolver a Demandada (**RDA**), do pedido formulado pelo Demandante, e
- b) como não provado e improcedente o pedido reconvenicional e, assim, também se decide absolver o Demandante (**RTE**) do pedido formulado pela Demandada.

De acordo com o nº 1 do artigo 44º da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro), determino o encerramento do processo arbitral.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 4 de julho de 2024

A Juiz -Árbitro

(*Margarida Granwehr de Sousa*)