

PROCESSO N.º 124/2025**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. Por força do artigo 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada através da Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, em sede de responsabilidade civil contratual, quando preenchidos os requisitos gerais.
- II. O direito à indemnização obedece ao princípio geral da obrigação de indemnização, consagrado no artigo 562.º, do Código Civil, que determina 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”*. Este é o chamado princípio da restituição natural. No entanto, situações acontecem em que não sendo possível a reconstituição natural a indemnização pelos danos causados terá de fixar-se em dinheiro, de acordo com o disposto nos artigos 564.º, n.º 1, do Código Civil que dispõe: *“o dever de indemnizar compreende não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão.”*, e art. 566.º, n.º 1: *“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”*.

1. PARTES

Reclamante: A

Reclamada: B

2. RELATÓRIO

No seu requerimento inicial, a Reclamante alega, em síntese, que após a ocorrência de um pico de tensão na rede elétrica, que foi devidamente reportado à Reclamada, sofreu diversos danos nos aparelhos elétricos que equipam a sua habitação. A Reclamada reconheceu a responsabilidade, tendo ressarcido, por via de uma indemnização todos os danos. Porém, relativamente à caldeira elétrica não concorda com a posição da Reclamada, visto que esta pagou o valor pela reparação da mesma e a Reclamante viu-se forçada a adquirir um novo aparelho de valor superior, visto que o aparelho danificado não tem reparação possível. Assim, peticiona o ressarcimento, a título de indemnização, do valor de € 1.035,80 (mil e trinta e cinco euros e oitenta cêntimos), para compensação dos danos que sofreu.

Citada para contestar, a Reclamada, em contestação, referiu que por via dos constrangimentos no fornecimento de energia elétrica a Reclamante sofreu danos que foram integralmente ressarcidos. Assim, pugna pela improcedência do pedido, uma vez que a caldeira danificada é passível de reparação e a decisão de adquirir uma nova caldeira de valor superior é da exclusiva responsabilidade da Reclamante.

3. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do presente litígio visa apurar, no âmbito do pedido, e nos termos da lei vigente:

Se assiste o direito da Reclamante ao ressarcimento, por via de uma indemnização, pelos danos patrimoniais que sofreu, em decorrência do pico de tensão elétrica verificado.

4. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
- Não há nulidades, exceções ou outras questões de que cumpra oficiosamente conhecer.
- Fixa-se o valor da ação em € 1.035,80 (mil e trinta e cinco euros e oitenta cêntimos), calculado nos termos do artigo 297.º, do Código de Processo Civil, *ex vi* do artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CIAB – Tribunal de Consumo de Braga.

5. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

5.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com interesse para a demanda, resultaram provados os seguintes factos:

1. A reclamada exerce, em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica em alta e média tensão, sendo ainda concessionária da rede de distribuição de energia elétrica em baixa tensão no concelho e distrito de Braga;
2. A reclamante tem morada na Rua *, n.º *, 1.º*, 4710*, Braga, à qual corresponde o local de consumo n.º: 1* (cf. doc. a fls. 50);
3. Em 25 de novembro de 2024, ocorreu um pico de tensão elétrica que afetou a morada de consumo do Reclamante, causando constrangimentos e uma avaria generalizada nos aparelhos elétricos que equipam a habitação em causa;
4. A Reclamada comunicou os danos à Reclamada que reconheceu a existência de constrangimentos, tendo de seguida ressarcido a Reclamante dos danos por esta sofridos;
5. Assim, a Reclamada ressarciu a Reclamante na quantia global de € 1.789,68 (mil setecentos e oitenta e nove euros e sessenta e oito cêntimos);

6. A Reclamante adquiriu uma caldeira elétrica nova, para a qual despendeu a quantia de € 1.700,00 (mil e setecentos euros) (cf. doc. a fls. 7 e 10);
7. Porém, a Reclamada ressarciu a Reclamante somente pelo valor de reparação da caldeira, ao qual atribuiu o custo de € 664,20 (seiscentos e sessenta e quatro euros e vinte centavos) (cf. docs. a fls. 4 e 26);
8. A caldeira elétrica danificada não é passível de reparação (cf. docs. a fls. 8 a 11);
9. A Reclamante, porque se viu forçada a adquirir uma nova caldeira, ficou com um prejuízo de € 1.035,80 (mil e trinta e cinco euros e oitenta centavos).

5.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, com interesse para a demanda, resultaram como não provados os seguintes factos:

1. A caldeira danificada tem reparação.

6. MOTIVAÇÃO

O Tribunal fundou a sua convicção no conjunto da prova produzida, articulando a prova pessoal produzida entre si, com a prova documental apresentada nos autos, atendendo, assim, à consulta e análise crítica dos documentos juntos pelas partes, tendo em atenção, também, as regras de distribuição do ónus da prova resultantes do disposto no art. 342.º, Código Civil, assim como a princípio decorrente do disposto no art. 414.º, do Código de Processo Civil. Dos depoimentos dos intervenientes processuais, prestados em Audiência de Julgamento, realça-se o seguinte:

A (Reclamante), confirmou os factos vertidos na reclamação inicial. Acrescentou que a caldeira danificada não tem reparação possível, conforme resultou das duas análises técnicas efetuadas à caldeira. Contudo os serviços da U*, persistiram na alegação de que a caldeira tinha reparação, pagando um valor muito baixo pelo prejuízo que sofreu. Assim, viu-se obrigada a adquirir uma caldeira nova e sente-se prejudicada, pois a nova caldeira teve um custo bastante mais elevado face ao valor que recebeu por parte da Reclamada.

Testemunha 1 (testemunha arrolada pela Reclamada), com 41 anos de idade, Gestor de sinistros, ao serviço da U*. Relativo ao caso dos autos, referiu que a caldeira danificada foi vistoriada por um técnico ao serviço da U*, o qual verificou que a caldeira tinha reparação. Em conformidade, foi apresentado um orçamento para reparação que a Reclamante recusou e, como tal, foi a cliente ressarcida no montante correspondente ao custo da reparação. Desta feita, o processo foi encerrado por inexistirem quaisquer valores a ressarcir à Reclamante.

7. DO DIREITO



7.1 ENQUADRAMENTO JURÍDICO DA RELAÇÃO ESTABELECIDADA ENTRE AS PARTES

A Reclamada exerce, em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica em alta e média tensão, sendo ainda concessionária da rede de distribuição de energia elétrica em baixa tensão no concelho da morada do local de consumo em causa nos autos. Ora, enquanto operador da Rede de Distribuição, a regulamentação aplicável, mormente o Regulamento n.º 827/2023, que aprova o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás, impõe sobre a Reclamada um conjunto de obrigações relativas à prestação dos serviços inerentes à sua atividade. Deste modo, a Reclamante ao contratar uma ligação à rede em baixa tensão, estabeleceu com a Reclamada um vínculo jurídico de natureza contratual, pelo que a pretensão indemnizatória formulada pela Reclamante deverá ser enquadrada no âmbito da responsabilidade civil contratual. Assim, resulta inequívoco que entre a Reclamante e Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviço de fornecimento de energia elétrica na morada titulada pela Reclamante. Trata-se de um contrato misto, na medida em que a Reclamada se obriga à prestação do serviço de execução duradoura (contrato de prestação de serviços, artigo 1154.º do Código Civil) de fornecimento permanente de energia elétrica, ao passo que a Reclamante se obriga à contraprestação de execução periódica, que consiste no pagamento do preço da eletricidade (contrato de compra e venda, artigo 874.º do Código Civil), efetivamente consumida. Acresce que, o atual litígio diz respeito a um conflito de consumo, porquanto o contrato em causa configura um contrato de consumo, pois subjacente ao pedido do Reclamante encontra-se o serviço de 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 de julho). Ora, como bem ensinam JORGE MORAIS CARVALHO E JOANA CAMPOS CARVALHO : *“para responder à questão de saber quando é que estamos perante um litígio de consumo, é necessário perceber qual é o conceito relevante de consumidor para efeito deste diploma [Lei n.º 23/96, de 26 de junho]”,* o qual, não nos sendo oferecido pela própria Lei dos Serviços Públicos Essenciais, podemos e devemos extrair do “diploma base” que regula as relações de consumo, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor, na qual no seu artigo 2.º refere que: *“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.”*

7.2 DA RESPONSABILIDADE DA REQUERIDA

Porque, como acima aforamos, está em causa a prestação e um serviço público essencial, a Reclamada está obrigada a prestar o seu serviço com base em elevados padrões de qualidade e, como tal, tem de estar apta a dominar as consequências da falta de qualidade na prestação do serviço, mesmo que não lhe seja de todo possível evitar a respetiva ocorrência. A Constituição da República Portuguesa, no seu artigo 60.º, sob a epígrafe *“Direitos dos Consumidores”*, consagra no n.º 1 daquele preceito, que *“os consumidores têm direito à qualidade dos bens*

e serviços consumidos”. Direito que encontra, igualmente, consagração nos artigos 3.º, alínea a) e 4.º, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho). Não se olvide que os direitos dos consumidores têm um caráter injuntivo ou imperativo. Sem conceder, anote-se que a Lei de Defesa do Consumidor constitui uma “lei-quadro” onde se encontra o núcleo de direitos e princípios gerais relativos aos consumidores, os quais carecem, como tal, de concretização através de legislação especial e/ou setorial. Neste ponto, e atento o caso em apreço, o referido direito geral dos consumidores à qualidade dos bens e serviços encontra uma manifestação concreta na Lei n.º 23/96, de 26 de julho – Lei dos Serviços Públicos Essenciais. Resulta do artigo 7.º do já identificado diploma legal, onde se apela (ao direito) aos padrões de qualidade, art. 7.º: *“A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.”* Com efeito, o fornecimento de energia elétrica deve obedecer a elevados padrões de qualidade, sendo essa a obrigação principal do prestador do serviço. A ausência de elevada qualidade na prestação do serviço ou, de outro modo, a existência de uma desconformidade (falta de qualidade) entre o serviço efetivamente prestado ao utente, face aquele que foi contratado, corresponde à violação do dever principal do prestador do serviço *in casu* a Reclamada.

Isto posto, e revertendo ao caso em apreço, resultou provado que efetivamente houve registo de constrangimentos no fornecimento de energia elétrica na morada de consumo, os quais foram prontamente reconhecidos pela Reclamada. Pelo que, uma aturada análise à responsabilidade contratual da Reclamada mostra-se desnecessária, reputando-se conveniente centrarmos a apreciação do presente litígio no tema da compensação dos danos sofridos pela Reclamante, visto ser o objeto da presente demanda.

Vejamos,

O presente caso remete-nos para o regime da responsabilidade civil contratual estando, como tal, a Reclamada obrigada a indemnizar os danos causados pela atividade que exerce. Ora, nos termos da lei, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação. Tal princípio encontra respaldo legal no Código Civil no artigo 562.º, que refere expressamente 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”*. Por sua vez, o artigo 563.º, do mesmo código, dispõe que: *“a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.”*

Ora, no âmbito do cumprimento das suas obrigações, e por forma a compensar a Reclamante pelos danos que sofreu, a Reclamada efetuou diversos pagamentos relativos à compensação pelos danos causados aos diferentes eletrodomésticos danificados. Contudo, quanto ao equipamento caldeira elétrica a Reclamada pagou um valor, que, na tese desta, é correspondente à reparação da mesma. Contudo, a Reclamante não consegue reparar a caldeira, pois consultou dois técnicos que concluíram que o equipamento em causa não tem reparação. Com isto,

juntou aos autos dois relatórios técnicos para o comprovar. Nesse âmbito, no primeiro relatório técnico refere-se: *“Além do dano causado pelo pico de corrente, verificou-se que o equipamento apresenta sinais de desgaste avançado devido à sua idade. Fabricado em 2007, a caldeira já acumulou mais de 16 anos de uso, o que excede a vida útil média recomendada para este tipo de equipamento, geralmente entre 10 e 15 anos. Este envelhecimento é visível tanto nos componentes eletrónicos como nos mecânicos. (...) Ao analisar a viabilidade da reparação, é importante considerar os custos envolvidos. A substituição da placa eletrónica central implica um investimento inicial elevado. (...) Com base nas constatações acima, recomenda-se fortemente a substituição integral da caldeira. Um novo equipamento permitirá não apenas reduzir os custos operacionais, mas também melhorar a segurança e a fiabilidade do sistema, garantindo um fornecimento estável de aquecimento e água quente sanitária.”* (fls. 8 e 9). Quanto ao segundo relatório técnico, junto a fls. 11, este refere expressamente: *“Retirar caldeira antiga SAUIR DUVAL que tinha a placa eletrónica danificada devido a pico de energia, equipamento obsoleto e sem material de reposição”*.

Por sua vez, a Reclamada alega que efetuou, por intermédio da sociedade U* uma análise técnica à caldeira elétrica danificada, tendo-se apurado que a caldeira era passível de reparação e, com base nisso, foi proposto à Reclamante o pagamento do valor do custo da reparação, que quantificou em € 664,20 (seiscentos e sessenta e quatro euros e vinte cêntimos).

No entanto,

A Reclamada não fez qualquer prova, no sentido de dotar este Tribunal de elementos suficientes que pudessem confirmar a tese de que aquele equipamento danificado era passível de reparação. Isto é, a Reclamada afirma que após análise técnica ao aparelho, verificou-se que é possível a sua reparação. Contudo, inexistem nos autos o relatório técnico que resultou dessa análise ao aparelho e que indique de forma evidente que a caldeira tem reparação. E a Reclamante fez chegar aos autos dois relatórios técnicos, nos quais pelo menos num deles se refere inequivocamente que aquele equipamento não tem material de reposição, pelo que não é possível a sua reparação.

Apreciando e decidindo,

Dispõe o artigo 12.º, da Lei de defesa do consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho), que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*. O direito à indemnização obedece ao princípio geral da obrigação de indemnização, consagrado no artigo 562.º, do Código Civil, que determina 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”*. Este é o chamado princípio da restituição natural. No entanto, situações acontecem em que não

sendo possível a reconstituição natural a indemnização pelos danos causados terá de fixar-se em dinheiro, de acordo com o disposto nos artigos 564.º, n.º 1, do Código Civil que dispõe: “o dever de indemnizar compreende não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão.”, e art. 566.º, n.º 1: “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”. Ora, no caso vertente comprovou-se não ser possível a restituição natural, visto que a caldeira não tem reparação. Como tal, a Reclamante comprovou que pela aquisição de uma nova caldeira despendeu a quantia de € 1.700,00 (mil e setecentos euros), sendo que a Reclamada restituiu somente a quantia de € 664,20 (seiscentos e sessenta e quatro euros e vinte cêntimos), a título de reparação da mesma, que se provou não ser possível. Isto posto, ficou por pagar à Reclamante a quantia de € 1.035,80 (mil e trinta e cinco euros e oitenta cêntimos), tendo em conta o critério previsto no artigo 566.º, n.º 2, do Código Civil.

Desta feita, como vimos e resultou provado, a Reclamada não fez prova de que a caldeira elétrica é passível de reparação. Acresce que, o modelo e valor da nova caldeira adquirida pela Reclamante não mereceu impugnação por parte da Reclamada. Deste modo, reputa-se legítima a pretensão da Reclamante em ser indemnizada pelo valor que teve de suportar com a aquisição de uma caldeira nova, concluindo este Tribunal pela verificação de todos pressupostos da responsabilidade civil contratual e pela obrigação da Reclamada em indemnizar a Reclamante pelos danos que lhe causou em consequência da sua atuação culposa.

8. DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente ação, condenando a Reclamada a indemnizar a Reclamante no valor de € 1.035,80 (mil e trinta e cinco euros e oitenta cêntimos) (1.700,00– 664,20), para compensação do valor que esta teve de suportar com a aquisição de uma nova caldeira.

Notifique e deposite.

Braga, 16 de junho de 2025.

O Juiz-Árbitro



(José Miguel Matos Gonçalves)