

PROC. N.º 204/2025

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

- I. Nos termos do art.º 7º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07), a prestação de qualquer serviço essencial – como é o caso – deve obedecer a elevados padrões de qualidade.
- II. A instalação de consumo em baixa tensão deve respeitar o disposto na norma NP EN 50160, a qual estabelece os valores a respeitar quanto às características da alimentação, nomeadamente, quanto à frequência e variação da tensão e quanto à severidade da tremulação, sendo que o seu incumprimento sistemático e continuado em zonas específicas nas redes obriga o operador de rede à identificação da situação e à apresentação de relatórios circunstanciados à ERSE.
- III. Ficou demonstrado que a instalação do Reclamante padece de problemas de tensão, com medições que comprovaram a referida situação realizadas em março de 2024, depois de reclamação apresentada pelo Reclamante, e que, ainda em março de 2024, a Reclamada comunicou ao Reclamante que avançaria com intervenções na rede até junho de 2024, para melhoria da qualidade de serviço, para dizer posteriormente que, afinal, as obras seriam concluídas até final de 2025, tendo ficado provado que as mesmas nem sequer se encontram previstas no pacote de obras a executar para este ano, mas apenas em 2026.
- IV. Esta postura da Reclamada é censurável, especialmente por estar em causa um serviço público essencial e estando a Requerida adstrita a concretas obrigações legais cujo cumprimento cabe a si demonstrar ao abrigo do art.º 11º da LEI



## A) RELATÓRIO

No dia 17/01/2025, o Requerente **A** apresentou reclamação contra a Requerida **E**, alegando, essencialmente, que desde há muitos anos que sofre de problemas elétricos devidos a um fornecimento de energia instável, sendo que há dias que tem 280W e dias que não chegas aos 100W, perturbações que são do conhecimento da Requerida, nomeadamente, face às várias reclamações que ao longo dos anos tem feito, comprometendo-se a Requerida com a uma intervenção para resolução do problema, que adia de ano para ano. Mais alegou que já perdeu a conta aos eletrodomésticos queimados e danificados e vezes há em que participa e a Requerida assume, e vezes há em que esta se limita a excluir a responsabilidade, sendo que à data atual contabiliza vários eletrodomésticos danificados no total de € 2.472,23 (+ IVA): Programador de rega, micro-ondas, emissor térmico, placa vitrocerâmica, congelador, sistema de videovigilância e Bomba Trifásica. **Peticona que a Requerida resolva o mais rápido possível as perturbações verificadas na rede de distribuição elétrica afeta à sua habitação e que o indemneze pelos danos sofridos, no valor de € 2.472,23 (+ IVA).**

\*

A Requerida apresentou **Contestação**, contra-alegando, fundamentalmente, que por força de um contrato celebrado entre a Reclamante e a Reclamada **E**, abastece de energia elétrica a instalação localizada na RUA \* BRAGA e que a situação aqui em causa é relativa a problemas de Qualidade de Serviço, nomeadamente a problemas relacionados com as tensões elétricas, sendo que após comunicações, por parte do Reclamante, sobre perturbações de tensão no seu local de consumo foi colocado um analisador de tensões no local de consumo do Reclamante, tendo-se verificado a existência de tensões baixas no fornecimento de energia elétrica, nomeadamente, não se encontravam de acordo com os limites regulamentares impostos pela norma EN 50160, pelo que após análise e realização de estudo técnico, para resolução e melhoria da qualidade de serviço, verificou-se como necessário a realização de uma intervenção na rede elétrica e foi criada a nota D6 — \*, para devida retificação da situação, de modo a resolver as questões de tensão no local e garantir a qualidade de serviço, estando prevista a sua execução até ao final do ano de 2025, tendo o mesmo sido informado ao Reclamante a 18.06.2024 e à ERSE a 24.06.2024. Mais alegou que a existência de tensões baixas não se relaciona com avarias em equipamentos elétricos,

mas apenas se encontra relacionado com limitações de utilização dos mesmos e que não existem redes de distribuição de energia elétrica perfeitas, tendo realizado todas as diligências necessárias, a que se encontra obrigada, para uma melhoria na qualidade de serviço prestada, contudo a intervenção requer tempo para a devida análise, além de um investimento elevado. Quanto aos danos, ignora a sua existência, tendo respondido ao Reclamante, via e-mail, no dia 05.12.2024, não se responsabilizando pelos mesmos, existindo escassa prova apresentada que sustente os danos em causa. **Petitiona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.**

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 12/06/2025, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

\*

Em audiência, o Reclamante concretizou o 1º pedido, **peticionando que a obra seja concluída até final de 2025**, o que não mereceu oposição da Reclamada e foi deferido por despacho, cfr. ata.

## **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

(MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou prestação de serviços celebrados entre um consumidor, 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, 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 CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €3.040,84 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 proceder a intervenção na rede até final de 2025 com vista à melhoria da qualidade de serviço no local de consumo do Reclamante e se o problema de tensões causou danos aos eletrodomésticos indicados pelo Reclamante que obrigue a Reclamada a indemnizá-lo no respetivo valor, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **FACTOS PROVADOS**

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

- 1) A Reclamada abastece de energia elétrica a instalação do Reclamante, localizada na RUA \* BRAGA;
- 2) Desde data não apurada, o Reclamante depara-se com problemas na qualidade do fornecimento de energia, relativamente à tensão fornecida;
- 3) Após comunicações, por parte do Reclamante, sobre perturbações de tensão no seu local de consumo, a Reclamada colocou, em março de 2024, um analisador de tensões no local de consumo do Reclamante para recolha de informação referente às tensões elétricas;
- 4) A Reclamada verificou a existência de tensões baixas no fornecimento de energia elétrica, fora dos limites regulamentares impostos pela norma EN 50160;
- 5) A Reclamada concluiu ser necessária a realização de uma intervenção na rede elétrica;

- 6) Por carta datada de 18/03/2024, a Reclamada informou o Reclamante de que seria realizada intervenção técnica até final do segundo trimestre de 2024;
- 7) Por comunicações datadas de 06/06/2024, 18/06/2024 e 05/12/2024, a Reclamada informou o Reclamante de que a intervenção técnica seria concluída até final de 2025;
- 8) O Reclamante fez várias reclamações junto da Reclamada com vista à resolução do problema;
- 9) Os problemas de tensão causaram danos nos seguintes equipamentos: programador de regra, micro-ondas, emissor térmico, placa vitrocerâmica, congelador, sistema de videovigilância e bomba trifásica;
- 10) O custo de reparação dos equipamentos ascende a €2.653,28;
- 11) A Reclamada recusou assumir responsabilidade pelos danos participados pelo Reclamante, via e-mail, no dia 05.12.2024.

#### **FACTOS NÃO PROVADOS**

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

- a) A execução da obra está prevista até ao final do ano de 2025;
- b) Anteriormente à presente reclamação, a Requerida assumiu a responsabilidade pela avaria de alguns eletrodomésticos;
- c) A intervenção para a melhoria da qualidade no fornecimento de energia elétrica requer um investimento elevado;
- d) A Reclamada realizou todas as diligências necessárias, a que se encontra obrigada, para uma melhoria na qualidade de serviço prestada;
- e) As existências de tensões baixas não se relacionam com avarias em equipamentos elétricos, mas apenas se encontra relacionado com limitações de utilização dos mesmos;
- f) A reparação dos equipamentos ascende a €3.040,84.



## **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 30º, 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 e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Reclamante foi dito que vive naquela casa desde 1974 e que se depara com problemas de tensão desde 2022, dos quais se apercebeu quando começou a ter avarias de eletrodomésticos recorrentes e depois de consultar um técnico que lhe disse que o problema estava nos níveis de tensão. Depois disso, comunicou à Reclamada a situação, que se comprometeu a intervir na rede até junho de 2024 e mais final de 2025. Referiu que inicialmente reclamou por telefone, mas em 2023 ou 2024 chegou a deslocar-se à loja. Referiu que as lâmpadas falham, apesar de já ter trocado para LED e que os eletrodomésticos como torradeira, forno e televisão não funcionam plenamente porque a tensão é baixa.

Testemunha 1, eletricitista reformado, referiu que por vezes é contactado pelo Reclamante para resolver alguns problemas elétricos e que a origem está no ramal que abastece a casa, pois a tensão não é estabilizada e está constantemente a subir e descer, o que afeta todo o equipamento da casa, como aparelhos domésticos e lâmpadas. Referiu que com a tensão baixa, os equipamentos como máquina de café demoram o dobro do tempo a aquecer a água e deterioram-se mais facilmente, porque não recebendo a corrente certa, estão sempre a oscilar. Referiu que enquanto as tensões altas queimam instantaneamente, as baixas vão deteriorando o equipamento ao longo do tempo e de forma mais rápida do que numa situação em as tensões são normais.

Testemunha 2, referiu ser visita habitual de casa do Reclamante e que há meia dúzia de anos, ainda antes da pandemia, a eletricidade não funcionava convenientemente, pois notava-se que, por vezes, as luzes não arrancavam, outras vezes, tremelicavam, relatando também dificuldades para assistir a jogos de futebol na



televisão, por oscilação de tensões. Referiu não saber se houve avaria de equipamentos, sabendo apenas que o Reclamante substituiu lâmpadas por leds.

Testemunha 3, engenheiro eletrotécnico na unidade de manutenção de Braga da Reclamada, referiu que foi realizada uma análise da rede existente, com o objetivo de verificar todas as condições da rede e criar um plano para melhorar a qualidade do serviço afeto ao PT 140, tendo sido identificado que uma das fases da rede apresentava valores mais baixos, sendo necessário implementar melhorias na distribuição de eletricidade ao longo da rede. Para isso, foi instalado um analisador de rede no local de consumo do cliente, e a equipa efetuou medições instantâneas que conduziram à conclusão da necessidade de um plano de estudo para implementar a obra de remodelação da rede. Esclareceu que a necessidade só foi identificada devido a uma reclamação do cliente que não sabe quando aconteceu, mas que impulsionou o processo, com colocação do analisador em março de 2025, o que acabou por corrigir para 2024 depois de confrontado com informação dos autos. Disse que os valores médios de tensão registados foram 222.8 V, 214 V e 228.1 V, sendo que, de acordo com a norma, a tensão deve variar dentro de um intervalo de  $\pm 10\%$  de 230 V, ou seja, entre 207 V e 253 V, pelo que, como esses valores médios estão no limite, é necessário proceder a uma obra para implementar melhorias na rede. Afirmou que a rede terá de ser remodelada, visto que estamos num ambiente urbano na Rua Padre Cruz, que necessita de um projeto de remodelação da rede para atender às necessidades de consumo e que envolve a rede de baixa tensão, podendo ser necessário instalar novos cabos de rede ou, em alguns locais, optar por passar a rede subterrânea. Esclareceu, no entanto, que não conhece o projeto em detalhe, embora saiba que ele já está concluído e que obra está prevista no plano de 2026. Mais disse que, desde o momento em que é criada a necessidade de estudo, a obra passa por vários passos, incluindo pedido de decisão da ERSE. Confrontado com o facto de a Reclamada ter informado o Reclamante de que a obra seria concluída até final de 2025, reiterou que só está prevista para 2026, dentro do pacote de obras aprovadas que começarão no próximo ano. Mencionou que há um pedido urgente para que a obra seja realizada o mais breve possível, mas será necessário aguardar. Quanto às consequências das tensões baixas nos equipamentos, referiu que o rendimento pode não ser 100% eficiente em decorrência desses valores de tensão, dando o exemplo de uma bomba que poderá ter um funcionamento mais lento e não ter o rendimento adequado, resultando em

sobreaquecimento, mas ainda está em condições de funcionamento. Questionado se as baixas tensões podem danificar os equipamentos indicados nos autos, disse que tem de ser avaliado, questionando se os danos foram causados no mesmo dia, não sendo claro nem assertivo quanto a esta questão, contrariamente à Testemunha 1 que foi claro a afirmar que os equipamentos se degradam mais rapidamente. Afirmou que quanto à bomba, sendo trifásica, pode haver danos, mas devem ser colocadas proteções pelo proprietário.

Quanto aos documentos, foi relevante a carta datada de 18/06/2024 pela qual a Reclamada comunicou ao Reclamante – após reclamação deste de 14/06/2024 - que está prevista uma obra a executar na rede com um “prazo máximo até ao final de 2025”, associada à complexidade do processo, que inclui estudos de rede, orçamentação e autorizações. Refere ainda que não é possível antecipar o prazo para a conclusão da obra. Esta informação foi reiterada na carta datada de 06/06/2024, após reclamação de 10/05/2024 do Reclamante. Já na carta datada de 24/06/2024, a Reclamada indicou o mesmo prazo “salvo ocorrências imprevistas”, sendo que a conclusão da obra até final de 2025 foi reiterada por carta de 05/12/2024, em resposta a nova reclamação do Reclamante de 04/12/2024, através da qual a Reclamada também recusou assumir qualquer responsabilidade por danos, porque foram detetados níveis abaixo dos valores regulamentares, sendo que este tipo de incidente não é suscetível de causar danos para além dos incómodos provocados. Contudo, quanto à realização da obra, na carta datada de 18/03/2024 – após reclamação de 16/02/2024 do Reclamante – a Reclamada comprometeu-se a intervir “até final do segundo trimestre do corrente ano”, ou seja, 2024, atenta a data da carta. Esta carta foi igualmente junta pela Reclamada.

Da cópia da reclamação apresentada no livro de reclamações a 16/02/2024, conclui-se que o Reclamante reportou problemas elétricos ao nível da tensão, fazendo referência a um contacto telefónico de 29/01/2024 através do qual havia reportado os problemas com a expectativa de que fossem resolvidos, o que não aconteceu, motivando a reclamação no livro de reclamações.

O Reclamante juntou um orçamento, emitido pela \*\*ALARMES a 07/01/2025, no valor de €1.477,23 relativamente à reparação de gravador digital de videovigilância, disco 1 TB especial para videovigilância, câmara de vigilância, fonte de alimentação e mão de obra, com indicação de que “os danos causados ao equipamento foram



provocados por alterações de tensão de alimentação”. Foi também junto um orçamento da ELECTRO \*, de 14/01/2025, relativo a um micro-ondas – substituição de fusível e condensador (€50+IVA) – emissor térmico – reparação de modulo eletrónico (€25+IVA) – placa balay– reparação do modulo eletrónico (€60 com IVA) – congelador – substituição do motor (€200 + 6% IVA), no total de €335,000 (+IVA), com indicação de que “a causa provável de avaria foi uma alteração da tensão de alimentação”. O Reclamante juntou ainda um terceiro orçamento emitido pela \*MANUTENÇÃO ELÉTRICA, assinado a 16/01/2025, do qual consta que “as variações de tensão queimaram o programador de rega tendo o mesmo sido substituído na totalidade. Pelo mesmo motivo, teve também de se efetuar a reparação da bomba trifásica do poço”, com orçamento de €660,00 (+IVA).

## **F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO**

Nos termos do art.º 7º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07), a prestação de qualquer serviço essencial – como é o caso – deve obedecer a elevados padrões de qualidade (art.º 7º). Pela sua especial proteção, a suspensão do fornecimento de um serviço público está sujeita a determinadas exigências e procedimentos por parte do prestador de serviço que não pode suspender a sua prestação sem pré-aviso adequado (art.º 5). Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações (art.º 11º).

Por outro lado, pela qualidade de consumidor que assume, o Reclamante beneficia da proteção da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07), que estabelece o direito à qualidade dos bens e serviços, à informação e à proteção dos seus interesses económicos (art.º 4º, 8º e 9º).

Nos termos do REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (Regulamento n.º 826/2023, de 28/07) os utilizadores das redes têm direito à qualidade de serviço, o que tem como pressuposto, desde logo, o direito à continuidade do serviço de energia elétrica (art.º 4º e 5 RQS).

Os operadores de redes devem proceder à caracterização da tensão nas redes que exploram, devendo efetuar medições da frequência, do valor eficaz da tensão, das sobretensões, tremulação, cavas de tensão, entre outras características da tensão, nos termos do art.º 25º e de acordo com as metodologias previstas no art.º 27º do RQS, ou seja, através de ações de monitorização permanente e de campanhas

periódicas, sendo que *a verificação da qualidade da energia elétrica tem por objetivo permitir a caracterização da qualidade da energia elétrica prestada e a identificação de eventuais áreas de melhoria* – art.º 27º, n.º 1.

Por outro lado, a instalação de consumo em baixa tensão deve respeitar o disposto na norma NP EN 50160, a qual estabelece os valores a respeitar quanto às características da alimentação, nomeadamente, quanto à frequência e variação da tensão<sup>1</sup> e quanto à severidade da tremulação, sendo que o seu incumprimento sistemático e continuado em zonas específicas nas redes obriga o operador de rede à identificação da situação e à apresentação de relatórios circunstanciados à ERSE bem como, dependendo da localização da rede em questão, à DGEG e aos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica (art.º 25º RQS).

Os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço (art.º 109º RQS) e devem também apresentar à ERSE um plano de melhoria da qualidade de serviço quando identifiquem dificuldades, entre outras, de qualidade da energia elétrica, com inclusão da respetiva análise benefício-custo e devendo ser devidamente calendarizados e orçamentados (art.º 116 RQS). Estes planos são considerados nos planos de

---

desenvolvimento e investimento nas redes, sujeitos a parecer da ERSE e a aprovação pelo Governo.

Importa notar que o incumprimento pontual da norma NP EN 50160 não impõe à Reclamada a obrigação automática de promover a melhoria na rede, sendo necessário um incumprimento sistemático e em zonas específicas da rede. Além disso, o direito à qualidade do serviço pelo consumidor tem de ser conjugado com o princípio de garantia das condições necessárias ao equilíbrio económico-financeiro das entidades que integram os sistemas e com a racionalidade e eficiência dos meios a utilizar, desde a produção ao consumo (art.º 4 do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás). No entanto, a prestação do serviço com elevada qualidade é obrigação da Requerida, sendo que a verificação de necessidade de intervenção da rede não está dependente das reclamações apresentadas pelos clientes já que é sua

---

<sup>1</sup> Para as redes de baixa tensão, a tensão de alimentação normalizada é 230 V entre fase e neutro. Quanto à variação, em condições normais de exploração, para cada período de uma semana, 95% dos valores eficazes da tensão médios de 10 minutos devem situar-se no intervalo  $U_n \pm 10\%$ ; para todos os períodos de 10 min, todos os valores médios de valor eficaz da tensão devem situar-se no intervalo  $U_n +10\%/-15\%$ .



obrigação realizar relatórios de qualidade do serviço e ações de monitorização permanente e campanhas periódicas quanto à caracterização da tensão.

No caso em apreço, ficou demonstrado que a instalação do Reclamante padece de problemas de tensão, com medições que comprovaram a referida situação realizadas em março de 2024, depois de reclamação apresentada pelo Reclamante, e que, ainda em março de 2024, a Reclamada comunicou ao Reclamante que avançaria com intervenções na rede até junho de 2024, para melhoria da qualidade de serviço, para dizer posteriormente que, afinal, as obras seriam concluídas até final de 2025, tendo ficado provado que as mesmas nem sequer se encontram previstas no pacote de obras a executar para este ano, mas apenas em 2026. Esta postura da Reclamada é censurável, especialmente por estar em causa um serviço público essencial e estando a Requerida adstrita a concretas obrigações legais cujo cumprimento cabe a si demonstrar ao abrigo do art.º 11º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, cabendo-lhe também demonstrar concretos factos e circunstâncias que afastem a presunção de culpa que a onera e que a impediram de prestar um serviço de qualidade. Tal prova não foi feita.

Assim, quanto ao primeiro pedido, considerando que a própria Reclamada se comprometeu a executar a obra até final de 2025, manifestando tal compromisso em diversas comunicações dirigidas ao Reclamante e não tendo alegado qualquer facto que obste à sua conclusão nessa data, deverá proceder em conformidade.

Quanto aos danos apresentados pelo Reclamante, ao abrigo da responsabilidade civil, ainda que se demonstre o facto ilícito – incumprimento dos níveis de tensão fornecida – e que se presuma a culpa da Reclamada, é ao Reclamante que incumbe demonstrar a existência de danos e o nexo causal entre o dano e a falha na qualidade do serviço.

Vejamos se a referida prova foi realizada.

O Reclamante juntou três orçamentos de reparação e substituição de equipamentos danificados: ALARMA\* (07/01/2025), com menção expressa de que os danos foram causados por alterações de tensão de alimentação; ELECTRO \* (14/01/2025), mencionando como “causa provável da avaria uma alteração da tensão de alimentação”; e AJC \* (16/01/2025), também com referência expressa à variação de tensão como causa dos danos. A conjugação destes documentos com os depoimentos das testemunhas 3 (que admitiu que a bomba trifásica pode ser

danificada por variações de tensão), e Testemunha 1 (que afirmou que as tensões baixas deterioram aparelhos ao longo do tempo, de forma acelerada) permitiu formar convicção de que os danos em questão são consequência das variações de tensão confessadas pela Reclamada.

Nos termos do artigo 562.º do Código Civil, “quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”. Esta é a consagração do princípio da restituição natural, complementado pela possibilidade de compensação pecuniária prevista no artigo 566.º, n.º 2 do mesmo Código, quando a reconstituição em espécie não seja possível ou adequada.

Pelo exposto, a Reclamada está obrigada a indemnizar o Reclamante pelo custo necessário à reparação dos equipamentos. O reclamante peticionou indemnização de €2.472,23, acrescida de IVA, o que perfaz €3.040,84. Impõe-se apurar se o Reclamante tem direito a receber o valor acrescido de IVA e qual o concreto valor a pagar.

No presente caso, os danos consistem na avaria de diversos equipamentos elétricos, cuja reparação se mostra necessária, estando em causa serviços e fornecimento de bens a que acresce taxas de IVA a suportar pelo consumidor final. Os orçamentos apresentados contêm descrição técnica dos danos e respetivos custos previsíveis de reparação, sendo feita menção expressa de que ao mesmo acresce o IVA à taxa legal em vigor ou de que o custo já inclui o referido IVA. Neste sentido, para que o Reclamante possa reconstituir a situação anterior à lesão, terá de desembolsar o valor total da reparação acrescido do IVA aplicável. Por relevante, citamos o Ac. do TRIBUNAL DA RELAÇÃO DO PORTO, de 14/01/2025, no proc. n.º 928/23.5T8AVR.P1, sobre esta matéria: *Havendo a obrigação de indemnizar por parte da seguradora e, na impossibilidade de restauração natural, incumbe a esta o ressarcimento do valor da reparação acrescido do valor do IVA. Não é de exigir o comprovativo do pagamento deste imposto para indemnizar o segurado. II - O valor da reparação, acrescido do IVA, constitui o montante necessário ao ressarcimento do lesado quando não é possível a restauração natural. III - Nesta relação lesado/lesante, o efectivo pagamento do imposto por parte do primeiro não é questão a apurar, uma vez que este, após recebimento daquele valor, pode decidir tomar outras medidas – exemplo, vendendo o bem ainda por reparar – tendo em consideração o montante que*

receberá por parte da seguradora. IV - A parte correspondente ao IVA releva, aqui, como mais uma parcela a ter em consideração com vista à reconstituição da situação “quo ante” e que não deve ser entendida como cumprimento de uma obrigação fiscal.

Assim, tem o Reclamante o direito a ser indemnizado no valor €2.653,28, considerando o valor total do orçamento da ALARMA\* de €1.477,23 já com IVA, o valor total do orçamento emitido pela ELECTRO \*, acrescido do IVA de 6% quanto ao congelador e de 23% quanto aos restantes, com exceção da placa balay (que de acordo com o orçamento já terá o IVA incluído) e o valor de €660,00 do orçamento emitido pela AJC\*, acrescido de IVA.

#### **DECISÃO:**

**Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder à intervenção na rede com vista à melhoria da qualidade do serviço no local de consumo do Reclamante até final de 2025 e a indemnizá-lo no valor de €2.653,28, absolvendo-a do demais peticionado.**

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

**Notifique.**

Braga, 18 de julho de 2025

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)