



Processo: 4164/2024

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. Dispõe o nº 1 do artigo 483º do Código Civil que “aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação”, e

2. “só existe obrigação de indemnizar independentemente de culpa nos casos especificados na lei” (nº 2);

3. “I. No domínio da responsabilidade extracontratual por factos ilícitos são pressupostos, cumulativos, dessa responsabilidade (que impõe ao lesante a obrigação de indemnizar): a existência de um facto voluntário praticado pelo agente lesante, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano. II- Esse facto/conduta tanto pode resultar de uma ação como de uma omissão. III- Pressupostos esses cujos ónus de alegação e prova impende ao lesado, a não ser que beneficie de uma presunção legal, o que a acontecer transfere para o lesante o ónus de elidir essa presunção” – cf. Acórdão nº 67/18.5T8GRD.C1) de 18 de maio de 2021 (Relator Isaías Pádua);

4. A prova dos factos constitutivos do direito recai sobre o lesado (nº 1 do artigo 342º do Código Civil) - pelo que, não estando demonstrados os requisitos da responsabilidade civil, a ação não pode proceder.

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante **A** formalizou, em 19 de dezembro de 2024, reclamação junto do CIAB contra a Demandada **B** (também, aqui só **B***), nos termos da qual vem peticionar indemnização decorrente de prejuízos causados pela interrupção do fornecimento de eletricidade na sua morada

Alega,

no dia 18 de dezembro de 2024 foi alertada pela empresa de videovigilância e segurança, contratada na sua habitação, para o perigo de estar sem eletricidade e, tendo contactado de imediato a E*, que endereçou o assunto à B, com espanto foi informada que um técnico da B foi à sua morada e cortou a luz referiram que só tinham um número de contacto de telefone fixo – o que não é verdade, pois tem informação do email e telefone móvel – e, ainda, o conteúdo do relatório do técnico (de 24.10.2024)



de facto, o técnico ligou, tendo explicado que a casa se encontrava fechada e quando se deslocasse lá no Verão avisaria – mensagem que estaria registada no sistema não disseram que teria de reagendar uma data para 2025 mais, alega que não atuou de má-fé, ao contrário da B, e invoca transtornos e prejuízos causados pela interrupção do fornecimento de eletricidade e que poderiam ter sido evitados se esta atuasse com profissionalismo e boa-fé, porquanto sabe que a casa está encerrada há 6 anos, que mora em **, tem informação no sistema do mail e telemóvel e os próprios técnicos disseram que iriam informar o responsável para agendar visita ao local no Verão

Junta – cópia das mensagens trocadas com a S** e a B, da fatura da E* e SMS da B, comunicação da Securitas (fls. 3 a 9, 15 a 20, 49)

1.2. A Demandada B, contestou nos seguintes termos, e por impugnação

Relativamente à separação das atividades de distribuição e comercialização, refere que a atividade de distribuição da energia elétrica é independente e separada juridicamente de todas as restantes atividades do sistema elétrico, e está legalmente consagrada a separação jurídica da atividade de Comercialização da energia elétrica das restantes atividades do sistema elétrico nacional (SEN)

o comercializador desenvolve “a atividade de comercialização de eletricidade, que consiste na compra a grosso e na venda a grosso e a retalho de eletricidade a clientes”, e a operadora da rede de distribuição não tem no âmbito das suas competências nem atribuições, a comercialização da energia elétrica

os fatores e os aspetos associados e referentes aos contratos de fornecimento celebrados com os utilizadores das instalações, nomeadamente questões que respeitam à faturação, dizem apenas respeito e são do conhecimento do respetivo comercializador

não existe entre o Operador de Rede de Distribuição (ORD) e os utilizadores das instalações qualquer relacionamento de índole contratual, pois é com os comercializadores que os utilizadores contratam o serviço de fornecimento de energia elétrica, cabendo apenas ao ORD, proceder à ligação e desligação das instalações à rede pública e executar as restantes operações, através das informações estritamente necessárias registadas, pelas comercializadoras, no portal de comunicações *Switching*, existente para efeito de troca de comunicações entre comercializadores e operador de rede de distribuição

a B, não conhece, nem tem de conhecer, os termos da relação contratual que os comercializadores estabelecem com os clientes finais, desconhecendo os elementos referentes ao mesmo

Quanto à reclamação e questões que são do conhecimento do Operador de Rede (ORD), esclarece que a instalação em apreço se encontra localizada em ****, correspondendo ao local de consumo n.º***, e estão associados contratos titulados pela Reclamante (doc. 1)



- no período de 16.01.2015 a 15.07.2024, em mercado livre, vigorou um contrato de fornecimento de energia celebrado com o comercializador EE* e, no período de 16.07.2024 até à presente data, em mercado livre, vigora um contrato de fornecimento de energia celebrado com o comercializador E*

o equipamento de medição aí instalado se encontra no interior da instalação, sem acesso à via pública

em 01.11.2023, foi enviada comunicação à Reclamante informando sobre a realização da substituição do equipamento de contagem por um equipamento tecnologicamente mais evoluído (doc. 2) - Ordem de Serviço n.º *, de Substituição Equipamento BTN (campanha)

em 03.10.2024, deslocou-se uma equipa técnica ao local de consumo da Reclamante, de modo a proceder a execução da dita Ordem de Serviço - não tendo sido possível executar a mesma, por impossibilidade de acesso ao equipamento de contagem

pelo que, foi remetido à Reclamante, no dia 04.10.2024, nova comunicação, referindo que a substituição do equipamento de contagem iria ocorrer no dia 24.10.2024, entre as 10h30 e as 13h00 (doc. 3)

e, nesse dia, a Reclamante entrou em contacto com a aqui Reclamada, referindo que não pretendia a realização da visita técnica e que não teria disponibilidade para tal

foi-lhe comunicado que a substituição do equipamento de contagem era obrigatória e, caso fosse mantida a impossibilidade de acesso ao equipamento de contagem, o mesmo levaria à interrupção do fornecimento de energia elétrica

no dia 24.10.2024, a equipa técnica da Reclamada deslocou-se ao local de consumo em apreço, para realização da Ordem de Serviço, contudo, não foi novamente possível a realização da mesma em consequência, foi remetida nova carta à Reclamante, a 21.11.2024, a indicar que não foi possível o acesso ao equipamento de contagem e, caso o acesso não fosse facultado no dia 18.12.2024 no período das 10h30 às 13h00, levaria à interrupção do fornecimento de energia elétrica (doc. 4)

como foi informada, no dia 18.12.2024, deslocou-se a equipa técnica da Reclamada ao local de consumo aqui em apreço, não tendo, novamente, sido facultado o respetivo acesso ao equipamento de contagem

dessa forma, e conforme previamente comunicado à Reclamante, foi realizada a Ordem de Serviço n.º *, de Interrupção p/ falta de acesso ao equip. BTN

devido a ser possível o acesso ao equipamento de contagem para realização da Ordem de Serviço n.º * de Substituição Equipamento BTN (campanha)

No que concerne à campanha de substituição por equipamentos tecnologicamente mais evoluídos,

menciona que a necessidade de avaliar a implementação de sistemas de medição inteligentes assumiu grande prioridade com a publicação das Diretivas 2006/32/CE, sobre eficiência energética, e Diretiva 2009/72/CE, que estabelece regras comuns para o mercado interno de eletricidade – cf. Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica n.º 610/2019,



aprovado pelo Conselho pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), que cita

e, sendo a Reclamada operadora de rede de distribuição de eletricidade, em regime de concessão de serviço público, é proprietária dos equipamentos de medição em todas as instalações, sendo-lhe imposto o cumprimento das diretrizes da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

quanto à interrupção do fornecimento de energia elétrica, remete para o disposto no nº 1 do artigo 85º do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), e artigos 79º, nº 1 e 80º, nº 1 do Regulamento das Relações Comerciais (RRC) – notando que a Reclamada enviou aviso de possível interrupção do fornecimento de energia elétrica, caso se mantivesse o impedimento de acesso ao equipamento de vantagem (doc. 5) – o que veio a suceder

defende, ainda, que a obrigação de indemnizar depende da verificação cumulativa dos respetivos pressupostos (artigo 483º do CC), como enuncia, e que não estão preenchidos no caso concreto – designadamente não existe um facto ilícito ou culposo uma vez que a interrupção de energia elétrica está regulamentada

não atuou de má-fé nem houve dolo ou mera culpa

ignora a existência de danos, que impugna especificadamente

respondeu à ERSE, via e-mail, nos dias 20.12.2024 e 08.01.2025, não se responsabilizando pelos danos alegados (doc. 5 e 6) - nem a Reclamante junta qualquer tipo de prova (artigo 342º do CC)

1.3. A Demandada **B** veio, ainda, dizer que

comunicou à Demandante por carta e correio eletrónico em 01.11.2023, a intervenção a realizar para substituição do contador (doc. 1)

em todas as comunicações realizadas com a Demandante para o efeito, utilizou os contactos fornecidos pelos comercializadores de energia, que são registados numa plataforma comum ao operador de rede, conforme print (doc. 2)

na qualidade de operador de rede de distribuição é alheia às cláusulas contratuais estabelecidas entre o comercializador e o consumidor, tomando apenas conhecimento dos contactos que lhe são fornecidos pelo comercializador, conforme resposta enviada pela B à ERSE em 08-01-2025 (doc. 3) a Demandante já havia efetuado uma comunicação telefónica no dia 19-07-2024, transmitindo ter conhecimento da intenção da substituição do contador pela B, conforme registo (doc. 4)

todas as comunicações telefónicas da demandante foram no sentido de impedir a realização da substituição do contador e não de agendar a sua concretização, mesmo após ter sido alertada da possibilidade de interrupção da energia elétrica, conforme registos das comunicações de 09-08-2024, 04-10-2024 e 20-12-2024, que anexa

não existiu qualquer comunicação da Demandante a solicitar o agendamento do dia e hora para a intervenção técnica da B, não obstante ter sido possibilitado em todas as comunicações que lhe foram enviadas, nomeadamente nos e-mails datados de 24-10-2024 e 21-11-2024, juntos com a reclamação

no que respeita aos comentários dos técnicos que se deslocaram ao local de consumo para realizar à ordem de serviço de substituição de Equipamento BTN (que anexa), a alegada afirmação, - “vai



agendar quando vier a Valença” - não consubstancia qualquer agendamento para a substituição do contador

não obstante a B ter comunicado à Reclamante a intenção de substituição do contador, considerando para o efeito todos os contactos fornecidos pelo comercializador (morada, telefone e e-mail), esta não deu acesso ao equipamento de contagem, nem tão pouco agendou com a demandada a intervenção técnica para o efeito

1.4. A Demandante respondeu, como segue

relativamente à comunicação da B: a B afirma ter comunicado a intervenção para a substituição do contador em 01-11-2023

a comunicação deve ser feita de forma eficaz e em tempo hábil, considerando que a B tinha conhecimento da sua morada atual, a qual sempre atualizou junto dos comercializadores de energia a responsabilidade pela comunicação não pode ser transferida exclusivamente para o consumidor, especialmente quando a empresa tem acesso a informações atualizadas

a B menciona que utilizou os contatos fornecidos pelos comercializadores de energia, mas como cidadã, não pode controlar as informações que a EE* e a E* disponibilizam

a B, como operadora de rede, deve garantir que as informações que recebe são precisas e atualizadas, e não pode alegar desconhecimento da minha morada atual

a empresa deve atuar de boa-fé e com diligência na comunicação com os consumidores

a sua intenção sempre foi agendar a substituição de forma a garantir que estivesse presente, e não impedir a intervenção

a falta de um agendamento claro e eficaz por parte da B contribuiu para a confusão e para a situação atual

o Decreto-Lei n.º 29/2006, estabelece o regime jurídico da atividade de distribuição de eletricidade, é dever do operador de rede garantir a continuidade do serviço e a boa comunicação com os consumidores - a B não cumpriu com este dever, ao não assegurar que as comunicações fossem feitas de forma clara e eficaz

alerta para a necessidade de uma comunicação clara e eficaz, foram desconsiderados o seu telemóvel e a sua atual morada, sendo a falta de atualização e verificação dos contatos uma falha grave

não agiu de má-fé – já que não foi devidamente informada sobre a necessidade de estar presente numa data específica nem sobre as consequências da sua ausência

não foram consideradas as circunstâncias

a interrupção do fornecimento de energia elétrica deve ser precedida de tentativas razoáveis de contacto (artigo 78º do RRC) – o que não ocorreu

anexa prints do sistema da B que indicam que está em Lisboa, bem como de um print de chamada para o seu telemóvel no dia 22.03.2025 e um mail de inquérito de satisfação – a B tinha conhecimento da sua localização e contactos que não utilizou de forma adequada

1.5. Notificadas para o efeito, as comercializadoras E* e EE* vieram informar, respetivamente, que não comunicou à B a alteração dos contactos da Requerente para receção das comunicações e,

ainda, no dia 26.12.2023, para o local de consumo aqui em em causa, foi gerada comunicação à B com os dados do telefone móvel, endereço de mail e morada de ****.

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 (artigo 1º).

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 de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal (nº 1 do artigo 2º da Lei 144/2015 de 8.09 (RAL), nº 1 do artigo 2º da Lei 24/96 de 31.07 (LDC) e nº 2 do artigo 4º do Regulamento do CIAB).

O CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo/Tribunal Arbitral de Consumo, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, e promove a resolução de conflitos de consumo dentro do respetivo âmbito geográfico, como decorre do respetivo Regulamento (artigos 1º a 5º).

Por força do disposto nos artigos 1º, nºs 1 e 2, alin. b), e 15º, nº 1, da Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE), os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais (nomeadamente, o fornecimento de energia elétrica), estão sujeitos a arbitragem necessária por opção do consumidor (artigo 2º, nº 1 da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC)) - *cf.* ainda, o nº 1 do artigo 10º do Regulamento.

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 Código de Processo Civil).

Por outro lado, para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artigo 299º).

A Demandante atribuiu ao processo o valor de €10.500 (dez mil e quinhentos euros), o que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (artigos 6º, nº 1 e 10º, nº 1 do Regulamento do CIAB).

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 63/2011 de 14 de dezembro) e o Código de Processo Civil.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Regulamento de Qualidade dos Serviços (RQS) e Regulamento das Relações Comerciais (RRC).



Pressupostos da responsabilidade civil extracontratual e obrigação de indemnizar (artigo 483º do Código Civil).

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. No período de **16.01.2015 a 15.07.2024** vigorou um contrato de fornecimento de eletricidade entre a Demandante e a **EE***, para a morada daquela na **** (atual ****), correspondente ao **local de consumo 2422432 e CPE PT0002000024224324AZ** (doc. 1, junto com a contestação);
- II. A **EE***, no âmbito do contrato celebrado com a Demandante, e relativamente ao CPE PT PT0002000024224324AZ **comunicou em 26.12.2023** e à B o **endereço de email da Demandante, seu número de telefone móvel e morada de Oeiras** – conforme comunicação junta pela EE* ao processo em 21 de março;
- III. Em **16.07.2024**, a **Demandante alterou de comercializador**, para a mesma morada e local de consumo (I), tendo celebrado contrato de fornecimento com a Comercializadora **E*** (doc. 1, junto com a contestação);
- IV. A **E***, no âmbito do contrato celebrado com a Demandante para o CPE PT PT0002000024224324AZ **não comunicou à B** outros contactos da Demandante, para receção de comunicações – conforme mail e informação junta ao processo pela comercializadora em 21 de março de 2025;
- V. A Demandante receciona as comunicações da **E***, relativas ao contrato no local de consumo (I) em ****, na sua morada em **** – fls. 15 da reclamação;
- VI. À B, no âmbito do quadro legal e regulamentar em vigor, está cometida a atividade de distribuição de energia elétrica, sendo **proprietária do equipamento de contagem** instalado no local de consumo (I);
- VII. No dia **01.11.2023**, a Demandada enviou à Demandante comunicação para a **morada do local de consumo (I)**, em ****, com informação da substituição do contador de eletricidade entre os dias 20.11.2023 e 20.12.2023 – doc. 2, junto com a contestação;
- VIII. No dia **1.11.2023**, a **Demandada comunicou por email à Demandante** e para o respetivo endereço a sua intenção de proceder à substituição do contador entre os dias 20.11.2023 e 20.12.2023 – conforme doc. junto ao processo no dia 17 de março;
- IX. A Demandada não obteve o acesso ao local de consumo e não procedeu à substituição do contador (VII e VIII);
- X. No dia **03.10.2024**, uma equipa técnica da **B** deslocou-se ao local (I), para proceder à substituição do contador, sem sucesso por impossibilidade de aceder ao equipamento;

- XI. No dia **04.10.2024** a **Demandada B remeteu comunicação/carta à Demandante**, para a morada de ****, informando que iria proceder à substituição do equipamento de contagem no dia 24.10.2024 – conforme doc. 3 junto com a contestação;



- XII. No dia **04.10.2024**, a **Demandante entrou em contacto com a Demandada** referindo que não pretendia a realização da visita técnica e **não teria disponibilidade para a visita técnica e substituição do contador no dia 24.10.2024**;
- XIII. A Demandada, não obstante a informação da Demandante (XII), deslocou-se ao local de consumo (I) para proceder à substituição do contador, com a justificação e o fundamento de que é obrigatório permitir a substituição do contador, mas sem sucesso por impossibilidade de acesso;
- XIV. No dia **24.10.2024**, a **Demandante recebeu uma comunicação no seu telemóvel** a informar que o técnico estava a caminho da morada de ****, e com informação de um *link* de contacto – fls. 9 da reclamação;
- XV. No dia **24.10.2024**, a Demandante recebeu uma comunicação no seu telemóvel a informar que uma equipa técnica **se tinha deslocado** ao local de consumo (I), para substituição do contador, sem sucesso, **e com informação de um contato de telefone para reagendar a visita técnica** – doc. de fls. 4 a 8, juntos com a reclamação;
- XVI. No dia **21.11.2024**, a **Demandada remeteu uma comunicação/carta à Demandante** para a morada em ****, com menção da impossibilidade de acesso ao equipamento de contagem em 24.10.2024 e, **caso não fosse facultado o acesso no dia 18.12.2024**, no período indicado, seria dada sequencia à interrupção do fornecimento de energia elétrica – doc. 4, junto com a contestação;
- XVII. No dia **21.11.2024**, a **Demandante no seu telemóvel recebeu uma mensagem** da Demandada relativa à deslocação da equipa técnica ao local de consumo para substituir o contador de eletricidade– fls. 4 a 8 da reclamação;
- XVIII. **Não foi facultado à Demandada o acesso** ao equipamento no local de consumo (I), pelo que esta procedeu à interrupção do fornecimento de energia elétrica;
- XIX. A Demandante **no dia 18.12.2024, foi alertada pela empresa de vigilância** que contratou para a morada em ****, da interrupção do fornecimento de energia elétrica – doc. fls. 3, junto com a reclamação;
- XX. Nos dias 20.12.2024 e 08.01.2025, a Demandada respondeu ERSE e comunicou os motivos que determinaram a decisão de interrupção do fornecimento de eletricidade – doc. 5 e 6, juntos com a contestação;
- XXI. A **Demandante teve efetivo conhecimento da intenção da Demandada** de proceder à substituição do contador;
- XXII. A Demandada **B teve conhecimento dos contactos móvel, email e morada alternativa** para o CPE PT PT0002000024224324AZ;
- XXIII. O irmão da Demandante **esteve presente no local de consumo** para mudança do contador da água em 2024, o que foi combinado com o respetivo fornecedor;
- XXIV. O irmão da Demandante não recolheu no local (I) qualquer correspondência da Demandada B, uma vez que a caixa de correio está aberta.

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 sofridos pela Demandante na sua morada, em ****;
- II. Não se provaram prejuízos sofridos pela Demandante, em ****, decorrentes da interrupção do fornecimento de energia elétrica, no dia 18.12.2024;
- III. Não se provaram prejuízos na morada da Demandante, em ****, decorrentes da interrupção do fornecimento de energia elétrica, no valor de €10.500;
- IV. Não se provou o agendamento, pela Demandante junto da Demandada, para substituição do contador no local de consumo CPE PT PT0002000024224324AZ, para uma data no Verão de 2025.

E – Da fundamentação de facto

Em julgamento foram ouvidas ambas as partes e, ainda, as testemunhas indicadas. Os documentos mencionados, supra, e que fundamentam os respetivos factos não foram impugnados, pelo que se consideram assentes os factos que lhes subjazem.

Sobressai do depoimento da testemunha, Sr. RR, irmão da Demandante, o facto de ter já sido substituído o contador da água, através de contactos estabelecidos com o respetivo fornecedor, e como relatou.

Do que decorre que o procedimento para o efeito (substituição de contador) não é desconhecido da Demandante.

Foi, ainda, referido (e não foi posto em causa), a impossibilidade da Demandante se deslocar ao local, por motivos – como refere – graves.

Não obstante, é inequívoco que as partes estabeleceram – efetivamente - contactos através do telefone móvel e e-mail, não tendo logrado o agendamento de uma data para o efeito pretendido.

Quanto à matéria não provada, a Demandante não trouxe qualquer prova para o processo: não foram enunciados os danos – não se sabe quais são.

Também, não há qualquer prova no processo de que tais danos fossem posteriores à interrupção do fornecimento de energia no local ou decorrentes da falta de funcionamento do sistema de videovigilância.

Foi, até, alegado que a casa já teria sido sujeita a assaltos (nomeadamente, a caixa de correio).

Do depoimento das testemunhas da Demandante inclusive se pode concluir que a vandalização da casa não é posterior a dezembro de 2024.

Assim, se conclui como de (I) a (III) da matéria não provada.

Por último, também podemos concluir que, não obstante a indicação do agendamento de uma data para o Verão, pela Demandante não foi, em qualquer momento do processo, indicada uma data em concreto.

Ainda, se constata que a Demandada contactou a Demandante, mas não marcou uma data.



O tribunal ouviu a Demandante e a mandatária da Demandada e atendeu às respetivas 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

O Regulamento nº 827/2023 de 28 de julho aprova o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (RRC) e tem por objeto as regras aplicáveis às relações comerciais entre os vários sujeitos intervenientes no Sistema Elétrico Nacional e no Sistema Nacional de Gás, às condições comerciais para ligação às redes públicas, à medição, leitura e disponibilização de dados de energia, à escolha de comercializador e ao funcionamento dos mercados de energia elétrica ou de gás.

Neste âmbito se dispõe que a relação comercial se estabelece entre o comercializador de energia elétrica, ou de gás, e o cliente com quem foi celebrado o contrato de fornecimento, e àquele compete o tratamento de todas as questões relacionadas com o fornecimento do serviço.

São da responsabilidade do operador de rede (aqui Demandada, B), as matérias de ligação à rede, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e restabelecimento do fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento à instalação (artigo 7º, nºs 1 a 5).

Ainda, o comercializador deve garantir que o cliente indica um meio de contacto preferencial, entre correio postal, correio eletrónico, telefone ou telemóvel (nº 1 do artigo 9º).

E, (nº 4), sempre que ocorra uma alteração dos contactos dos seus clientes, o comercializador deve solicitar a respetiva modificação do registo do ponto de entrega, nos termos estabelecidos na norma complementar relativa aos procedimentos de mudança de comercializador e de agregador.

Por outro lado, os equipamentos de contagem são propriedade do Operador de Rede de Distribuição e está prevista a interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao cliente – nº 1 alin. e) do artigo 72º.

A impossibilidade de acesso ao equipamento de medição será considerada apenas após aviso prévio, escrito, com uma antecedência mínima relativamente à data prevista (artigos 78º, nº 1 alin. c) e 79º).



No âmbito do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), aprovado pelo Regulamento nº 826/2023 de 28 de julho, e que estabelece obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial aplicáveis ao Sistema Elétrico Nacional e ao Sistema Nacional de Gás, é consagrado o direito dos clientes a níveis de qualidade de serviço, sendo certo que os operadores de redes e os comercializadores devem atuar em colaboração no sentido da troca da informação necessária ao cumprimento do índice de qualidade de serviço (artigo 6º).

Podemos concluir, na sequência da matéria assente (supra) que, de facto,

- entre as partes foi estabelecido um contacto, através do telefone e de email
- a Demandada informou a Demandante da necessidade de proceder à substituição do contador de mediação – sob pena de interrupção do serviço de energia elétrica
- a Demandante informou a Demandada que não se encontrava no local e, assim, seria necessário agendar uma nova data

A quem competia diligenciar pelo agendamento efetivo da data?

Creemos que, em função do disposto nos Regulamentos aplicáveis (RRC e RQS), à Demandada B. No âmbito dos contactos efetuados e perante a indisponibilidade manifestada pela Demandante, a Demandada devia ter expressamente contactado aquela no sentido de acertar uma data para o efeito.

E, o facto de o não ter feito – *ab initio* – determinou o sucessivo envio de comunicações que, na prática, se revelaram infrutíferas.

Não obstante, também, se considerar que a Demandante – sabendo da necessidade e urgência da intervenção e tendo já procedido a semelhante alteração com outro fornecedor (de água) – também podia (e, quiçá, também devia, uma vez que o impedimento era seu), desde logo, ter acertado uma data para o efeito.

Nos termos do artigo 334º do Código Civil, se dispõe que *“é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”*.

Como sufragado pelos vários tribunais e, conforme o Acórdão nº 102/11.8TBALD.C2 (Relator Luis Cravo) de 09.01.2017, in <https://www.dgsi.pt/jtrc>

“1 – Ocorre uma situação típica de abuso do direito quando alguém, detentor de um determinado direito, consagrado e tutelado pela ordem jurídica, o exercita, todavia, no caso concreto, fora do seu objectivo natural e da razão justificativa da sua existência e ostensivamente contra o sentimento jurídico dominante.

2 – Uma das modalidades que dogmaticamente se tem considerado configurar abuso do direito é o desequilíbrio no exercício de posições jurídicas, que se pode definir como o exercício de um direito que devido a circunstâncias extraordinárias dá origem a resultados totalmente estranhos ao que é admissível pelo sistema, quer por contrariar a confiança ou aquilo que o outro podia razoavelmente esperar, quer por dar origem a uma desproporção manifesta e objectiva entre os benefícios recolhidos pelo titular ao exercer o direito e os sacrifícios impostos à outra parte resultantes desse exercício (aqui se incluem o exercício danoso inútil, a exigência injustificada de coisa que de imediato se tem de restituir e o puro desequilíbrio objectivo). (...)”

É nosso entendimento que, não obstante o dever consagrado nos Regulamento aplicáveis, a conduta da Demandada não configura o abuso de posição dominante passível de enquadramento no conceito de abuso de direito.

Porquanto, por diversas vezes estabeleceu o contacto (efetivo) e solicitou o agendamento de uma nova data.



Falhou, no sentido da eficácia ou assertividade, mas não atuou com má-fé. Ademais, a Demandante tinha conhecimento da necessidade da substituição do contador e, sendo seu o impedimento, relegou simplesmente para o Verão – o que, na verdade, não soluciona o problema.

No entanto, e para o efeito do pedido de indemnização que aqui subjaz, há que referir desde logo que as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita – tudo de acordo com os artigos 341º e 342º, ambos do Código Civil.

E, traduz-se “*para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como líquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte)*”, Manuel de Andrade, *Noções Elementares de Processo Civil, 1956, pág. 184* – in CC Anotado, Dr. Abílio Neto.

Assim, tendo em conta o pedido formulado pela Demandante, em sede de reclamação, no sentido da condenação da Demandada no pagamento dos prejuízos sofridos pela interrupção do fornecimento de energia (sistema de videovigilância deixou de estar ativo), no montante €10.500 competia-lhe a alegação e prova

- do facto voluntário e ilícito da Demandada
- a culpa da Demandada
- os danos
- o nexo de causalidade entre os factos ilícitos e os danos

Dispõe o artigo 483º nº 1 do Código Civil que “*aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios, fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos decorrentes da violação*”.

De acordo com o Acórdão nº 67/18.5T8GRD.C1 (relator Isaías Pádua) do TRC - <https://www.dgsi.pt/jtrc>, de 18.05.2021,

I- No domínio da responsabilidade extracontratual por factos ilícitos são pressupostos, cumulativos, dessa responsabilidade (que impõe ao lesante a obrigação de indemnizar): a existência de um facto voluntário praticado pelo agente lesante, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

II- Esse facto/conduita tanto pode resultar de uma ação como de uma omissão.

III- Pressupostos esses cujos ónus de alegação e prova impende ao lesado, a não ser que beneficie de uma presunção legal, o que a acontecer transfere para o lesante o ónus de elidir essa presunção.

IV- Entre a situações que, no domínio dessa responsabilidade, invertem tal ónus de prova, estabelecendo uma presunção de culpa contra o lesante encontra-se aquela prevista no artº. 493º, nº. 2, do C. Civil.

V- Na verdade, nesse normativo estabelece-se uma presunção legal de culpa contra quem exerce uma atividade perigosa - perigosidade que tanto pode resultar quer pela própria natureza dessa atividade em si exercida, quer da natureza dos meios nela utilizados -, com a correspondente inversão do ónus de prova, tendo apenas a parte a favor de quem é estabelecida tal presunção o ónus de provar o facto que serve de base à mesma.



VI- Não concretizando/definindo a lei o que deve entender-se por “atividades perigosas” - limitando-se à admissão genérica de que a perigosidade derive da própria natureza da atividade ou da natureza dos meios nela utilizados -, deverá, assim, tal matéria ser apreciada à luz de cada caso e segundo as circunstâncias concretas da ocorrência do mesmo.”

E, ainda, o Acórdão 1715/05.2TVLSB.L1-1 do TRL, de 25.01.2011 (Relator Pedro Brighton), in <https://jurisprudencia.pt/acordao/74701/>

“I - Estando-se no âmbito da responsabilidade extracontratual, cabe ao demandante demonstrar a verificação de todos os pressupostos da responsabilidade civil.

II - O dano representa o ponto-chave da responsabilidade civil, constituindo, simultaneamente, o critério de actuação dos mecanismos de ressarcimento e da definição do “quantum” indemnizatório a que porventura corresponderá uma obrigação a cargo da parte lesante.

III - A prova em juízo do nexó de causalidade tem que implicar um mínimo de certeza e segurança na afirmação da sua existência, sendo necessário, perante o circunstancialismo provado e analisado, concluir fundamentadamente pela sua real e indubitável ocorrência.”

Cabia à Demandante a prova de todos os pressupostos da responsabilidade civil – supra enunciados.

E, desde logo, não foram alegados os danos sofridos.

Nem tão pouco se provou o nexó de causalidade entre os ditos danos e a actuação da Demandada. Nem que estes, temporalmente e ainda que no montante de €10.500, fossem decorrentes do não funcionamento/atuação do sistema de videovigilância instalado na morada.

Ora, os danos representam o “ponto-chave” da responsabilidade civil, constituindo, simultaneamente, o critério de actuação dos mecanismos de ressarcimento e da definição do “quantum” indemnizatório a que porventura corresponderá uma obrigação a cargo da parte lesante.

Que, como se concluiu, não se provaram no caso em apreço.

G – Decisão

Termos em que se julga como não provada e, como tal, improcedente a reclamação da Demandante, **A** e, em consequência, se decide absolver a Demandada **B** do pedido formulado.

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.

Viana do Castelo, de 7 de abril de 2025

A Juiz -Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)