



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 4969 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Água

Tipo de problema: Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio

Direito aplicável: artigo 60º, nº 1, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei nº 92/2010, de 26 de julho, e pela Lei nº 12/2014, de 6 de março; artigo 496º, nº 1, do Código Civil: nº 3 do artigo 566º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Indemnização por danos morais causados por corte indevido de água durante 4 dias

SENTENÇA Nº 117 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que a Reclamada, sem fundamento para tal e sem aviso, cortou o abastecimento de água da residência do Reclamante por quatro dias. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 4000,00, por danos morais com o mencionado corte, à razão de € 1000 por dia (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada nada disse ou requereu.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa e com relevo para a demanda arbitral, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que exerce, com fim lucrativo, a atividade de fornecimento de água (cf. facto do domínio público e do conhecimento do Tribunal);
2. Em data não apurada, o Reclamante, celebrou um contrato de fornecimento de água com a Reclamada, tendo como morada de fornecimento a fração sita na Rua -----, um segundo piso (cf. declarações do Reclamante e de ----);
3. A morada de fornecimento era a residência do Reclamante, onde este vive, juntamente com a mulher e filha menor, de três anos (cf. declarações do Reclamante e da testemunha ----);
4. A 24 de novembro de 2022, uma quinta-feira, a Reclamada cortou o abastecimento de água à fração do Reclamante (cf. doc. a fls. 4 e declarações da testemunha ----);
5. O Reclamante apercebeu-se dessa situação ao final do dia, antes de sair de casa para dormir fora com a família, assumindo que seria um problema de abastecimento público (cf. declarações do Reclamante e da testemunha ---);
6. A 26 de novembro, um sábado, ao regressar à sua habitação pela hora do almoço, o Reclamante constatou que continuava sem abastecimento de água, o mesmo não sucedendo com os seus vizinhos (cf. declarações do Reclamante e da testemunha ----);
7. No dia de sábado, o Reclamante contactou a Reclamada inúmeras vezes (pelo menos seis), para esta repor o abastecimento de água, tendo então sido informado, na linha de atendimento da Reclamada, que havia um aviso de corte para o vizinho de baixo, mas que na habitação do Reclamante estaria tudo regularizado (cf. declarações do Reclamante, de --- e da testemunha ---);
8. A 26 de novembro de 2022, o Reclamante escreveu à Reclamada a comunicar o corte indevido de água e a solicitar a reposição do seu abastecimento e indemnização (cf. *email* a fls. 4);



9. Em situações passadas, concretamente vezes, a Reclamada cortou, ou tentar cortar, o abastecimento de água da habitação do Reclamante por confusão com o piso do vizinho de baixo (cf. declarações do Reclamante e da testemunha ---);
10. Tal não aconteceu porque se encontrar alguém em casa do Reclamante que alertou para a situação (cf. declarações do Reclamante e da testemunha ---);
11. A mulher do Reclamante passou a noite de 26 novembro na residência com a filha, mas no dia seguinte foi para casa dos pais por não ter água em casa (cf. declarações do Reclamante e de ----);
12. O Reclamante necessitava de viajar na madrugada do dia 27, em trabalho, sendo comandante (cf. declarações do Reclamante);
13. Durante o dia 27 de novembro, um domingo, o Reclamante continuou sem água na sua residência, tendo comprado água para beber e fazer a sua higiene diária e da família (cf. declarações do Reclamante);
14. O prestador de serviço da Reclamada tinha ordem para cortar a água do Piso1, tendo cortado a água do piso 2, do Reclamante, por lapso (cf. *email* da Reclamada junto a fls. 7, declarações do Reclamante e de ---);
15. O abastecimento de água da fração do Reclamante foi retomado em 28 de novembro de 2022, durante o período da manhã (cf. *email* junto a fls. 6, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
16. A 28 de novembro, pela manhã, quando um dos técnicos da Reclamada se deslocou ao local para verificar a situação, o abastecimento de água da fração do Reclamante já tinha sido restabelecido (cf. inquirição da testemunha ---).

3.1.2. Facto Não Provado

Da discussão da causa e com relevo para a sua decisão, não resultaram provados os seguintes factos:

A. Que a Reclamada tenha feito deslocar o *piquet* à residência do Reclamante para tentar restabelecer o fornecimento de água e que ninguém tivesse atendido.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, de ----, Diretor Comercial da Reclamada, e das testemunhas ----, mulher do Reclamante e Gonçalo Galinho, canalizador da Reclamada.

Quanto ao Reclamante sobressai o facto de o mesmo ter esclarecido que o local de fornecimento em questão é a habitação onde vive, a mulher e a filha. Que sempre pagou os respetivos fornecimentos. Que, de um dia para outro, sem aviso, o fornecimento de água da residência foi cortado. Que apurou que foi por engano na fração a cortar o fornecimento. Que, apesar das suas insistências, a situação só foi resolvida mais tarde, quatro dias depois. Que teve de comprar água, comida por não poder cozinhar e ficou privado, juntamente com os demais membros do agregado, da higiene. Que, deu pela falta de água ao final do dia 24 antes de sair da residência, que só regressou à mesma no dia 26, pela hora do almoço, altura em que se apercebeu que era um corte do fornecimento da sua fração, por as demais terem água. Que a Reclamada fez deslocar um piquete ao local, mas que o mesmo disse não ter instruções para ligar. Que apenas na manhã de segunda-feira, dia 28, o fornecimento de água foi repostos.

Por sua vez, a testemunha do Reclamante, ---, mulher deste, reiterou, no essencial, os factos alegados pelo Reclamante, esclarecendo que vive na mencionada fração com o Reclamante, que sábado dia 26, ligou inúmeras vezes para a Reclamada para tentar resolver a situação e que no domingo, dia 27, foi para a casa dos seus pais por não ter água em sua casa.

Da parte da Reclamada foi ouvido, em sua representação, ----, diretor comercial. Confirmou a existência de contrato de fornecimento de água na residência do Reclamante e que o mesmo foi cortado, por lapso, a 24 de novembro, quando queriam cortar o fornecimento da fração abaixo da fração do Reclamante. Que, por consulta dos documentos, foram contactados por 6 vezes no dia 26 por motivo do mencionado corte, tendo feito deslocar um *piquete* ao local, mas que este não conseguiu contactar com ninguém. Que no dia 28 um técnico da reclamada foi ao local para verificar a situação e que o fornecimento de água à habitação do Reclamante já tinha sido restabelecido.

Por fim, foi ainda ouvida a testemunha ---, que esclareceu que foi ao local para verificar a situação, na manhã de 28 de novembro, e que o fornecimento de água na habitação do Reclamante já estava repostos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Quanto ao facto não provado A., perante as diferentes versões das Partes, não foi possível dar como provado que o piquete da Reclamada tenha ido à residência dos mesmos para verificar a situação sem ter sido atendido por alguém.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

Não há nulidades, outras exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço: um contrato de fornecimento de água entre consumidor e um profissional. A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito a ser indemnizado pelos prejuízos que alega ter sofrido com fundamento em corte indevido do abastecimento da água da sua habitação, durante 4 dias, pela Reclamada. Explicita-se: o Reclamante. Não a sua mulher, nem a sua filha menor, uma vez que a Reclamação não foi apresentada nem pela mulher do Reclamante (ou em sua representação), nem pela filha do Reclamante (ou em sua representação).

O fornecimento de água, como serviço essencial que é, tem, nos termos legais, ser prestado de forma contínua aos seus utentes (cf. artigo 60.o, n.o 1, do Decreto-Lei n.o 194/2009, de 20 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.o 92/2010, de 26 de julho, e pela Lei n.o 12/2014, de 6 de março). Apenas se admite a interrupção do mesmo em situações excepcionais, concretamente as elencadas na alíneas do n.o 1 do artigo 60.o do já referido DL n.o 194/2009, na redação atual, não sendo o caso dos autos nenhuma dessas situações.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por outro lado, a entidade gestora deve comunicar aos utilizadores com uma antecedência mínima de 48 horas qualquer *interrupção programada* no abastecimento de água e, nos casos de *interrupção não programada* no abastecimento de água aos utilizadores, deve informar os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção, sem prejuízo da disponibilização desta informação no respetivo sítio da Internet e da utilização de meios de comunicação social, e, no caso de utilizadores especiais, tais como hospitais, tomar diligências específicas no sentido de mitigar o impacte dessa interrupção (cf. artigo 60.o, n.o^s 1 e 2, respetivamente, do DL n.o 194/2009). Adicionalmente, em qualquer caso, a entidade gestora do serviço deve mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo

possível e tomar todas as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços (cf. n.o 7 do artigo 60.o do DL n.o 194/2009).

De modo idêntico, o artigo 5.o da Lei n.o 23/96, de 26 de julho, na redação atual, determina que a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

Ora, regressado ao caso dos autos, está provado que a Reclamada interrompeu o fornecimento de água da residência do Reclamante por lapso, sem fundamento para tal, cometendo, assim, um ato ilícito, em preterição do previsto artigo 60.o, n.o 1, do Decreto- Lei n.o 194/2009, de 20 de agosto, e o artigo 5.o da Lei n.o 23/96, de 26 de julho.

Mais está provado que o fez, pelo menos, de modo negligente, por violação dos deveres de cuidado que se impunham, por ter confundido a fração cujo corte pretendia efetuar. Na verdade, tratando-se do corte de um fornecimento de um serviço essencial, impõe-se à Reclamada que se certifique que está a cortar o fornecimento da fração correta.

Por outro lado, está ainda provado que, com tal atuação, a Reclamada causou um dano efetivo ao Reclamante, privando o mesmo de acesso à água na sua fração, por um período de 4 dias, com todos os inconvenientes que isso provoca a qualquer utente deste serviço essencial. Adicionalmente, está também provado que no dia 24 de novembro o Reclamante só se apercebeu que estaria sem água antes de sair da residência e apenas confirmou que a situação se mantinha pela hora do almoço do dia 26 de novembro, um sábado. Por fim, está ainda provado que na manhã de 28 de novembro, segunda-feira, o fornecimento de água foi restabelecido. Assim, em nosso entender, os Reclamante apenas tiveram um



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

dano real, de ausência de fornecimento o de água no período correspondente à tarde do dia 26 de sábado até à manhã do dia 28 uma segunda-feira.

Ainda que estejamos a falar de um período curto de tempo (cerca de quase 48 horas de privação efetiva, porquanto necessária), não deixa de ser significativo. Além de estar em causa um bem essencial, ocorreu num fim de semana, altura em que, habitualmente as partes ficam mais tempo em casa, a descansar e, por via de regra, necessitam mais deste serviço. Designadamente para cozinhar, limpezas, lavagens de roupa e de higiene habitual ou para o início de semana. Ora, no caso em análise, o Reclamante não só ficou privado de tal fornecimento, como ainda teve todo transtorno de tentar resolver, ainda que sem sucesso, a situação no fim de semana e de arranjar soluções alternativas à falta de água, como comprar garrações.

Estes, apesar de morais, assumem gravidade que, em nosso entender, merecem tutela pelo Direito (cf. artigo 496.o, n.o 1, do Código Civil). Assim, apenas se pode concluir que a Reclamante tem de indemnizar o Reclamante dos prejuízos causados. Quanto à sua fixação, em face aos factos provados, designadamente as circunstâncias e

o período de tempo em que a suspensão do fornecimento ocorreu, fixa-se a mesma em € 400,00 (cf. n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil).

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante da quantia de € 400,00 (quatrocentos euros).

Fixa-se à ação o valor de € 4000,00 (quatro mil euros), o valor indicado pela Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)