



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3109 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Água

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Lei nº 23/96, de 31 julho

**Pedido do Consumidor:** Pagamento do valor da diferença do 1º para o 2º orçamento que teve como base o relatório do ----, no valor de €4535,54, pelo --- Rectificação da factura relativo ao valor excessivo pelo serviço de saneamento.

---

## **SENTENÇA Nº 553 / 2023**

### **SUMÁRIO:**

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços por força da lei de defesa do consumidor;
2. Os serviços devem ser prestados em boa-fé e em cumprimento do que tenha sido contratado entre as partes;
3. Só existe, no entanto, responsabilidade civil sobre uma prestação se se apurarem todos os pressupostos legais, em especial a culpa e o nexó de causalidade do sucedido e reclamado e do que tenha sido perspetivado.

### **1. Identificação das partes**

Reclamante:

Reclamada:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **2. Preâmbulo/ Da Arbitragem**

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 05 de dezembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

## **3. Do objeto do litígio**

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que solicita o pagamento do valor da diferença do 1o para o 2o orçamento que teve, para a realização de um serviço de empreitada, com base o relatório dos ----, no valor peticionado, e a retificação da fatura relativa ao valor excessivo de serviço de saneamento.

Indica o mesmo que requisitou aos ---- um serviço relativo a uma fuga de água na sua moradia, em que os técnicos dos ---- trouxeram equipamentos específicos e fizeram a deteção da fuga com o devido relatório.

Após tal o Reclamante alega que chamou uma empresa de obras para efetuar a reparação com base no referido relatório dos ----, ao qual esta lhe entregou um primeiro orçamento que aceitou, mas perderam um dia a abrir um roço profundo à procura das tubagens de água na localização que os ---- afirmaram. Sendo que não existia qualquer tubo de água a passar naquela localização.

A empresa de obras nos dias seguintes continuou a abrir roços ao longo da localização marcada no relatório sedo que não existia sequer tubagem de água nas imediações afirmadas pelos serviços, como sendo o local da fuga, obrigando a empresa de obras a apresentar um segundo orçamento para o serviço complementar.

Assim sendo fez o Reclamante um pedido de responsabilização aos ----, não pelo valor da reparação, mas sim pelo valor da diferença entre o 1o e o 2o orçamento, o qual apresentou uma resposta vaga e desde então considera o reclamante que tem ignorado o seu pedido, dizendo que nada podem fazer por si, e aconselhando a realizar uma



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

reclamação por email, reclamação essa que continuam a ignorar e não apresentar resposta.

A somar a tal alega o Reclamante que os --- fizeram também uma leitura errada no volume de água perdida diariamente com a fuga.

Fizeram um cálculo em menos de 1 minuto tendo em conta a velocidade do andamento do contador nesses 30 segundos a 1 minuto, sendo que a perda de água era por “bombadas” e não um volume contínuo regular. Assim sendo consideraram valores inferiores aos reais no saneamento.

No primeiro mês fizeram a diferença de um certo valor, e no segundo mês cobraram a totalidade de saneamento e consumo de água, consumo de água, que o reclamante considera que tem de pagar, mas sem concordar que lhe cobrem mais de €300 pela fatura, atendendo a que o saneamento é praticamente nulo, pois só habitam duas pessoas na residência.

Tentou ir ao balcão da Reclamada fazer uma queixa por escrito, o que foi ignorado, pois ao balcão nada podem fazer, e foi informado que os ----a partir do momento em que têm conhecimento da fuga da água só no primeiro mês descontam o excesso de saneamento, mas sendo uma fuga subterrânea, questiona-se como podem cobrar a totalidade pelo saneamento se a água está a ser drenada para o subsolo.

Desta feita pretende com esta ação o Reclamante que:

- a. Exista a responsabilização dos --- apenas e só pelo valor de diferença do primeiro para o segundo orçamento que teve, considerando por base o relatório que haviam feito;
- b. Exista retificação da fatura em que apresentam um valor excessivo pelo serviço de saneamento;
- c. Exista caso esta reclamação traga custos adicionais futuros, uma responsabilização dos ---- pelos mesmos.

Já posteriormente ao pedido veio o Reclamante esclarecer que aquilo que reclama está subjacente aos valores que teve de pagar na totalidade à empresa da empreitada, pelos serviços que foram feitos, em sua opinião, tendo por base o relatório dos ---. O valor que reclama é assim o dos orçamentos seguintes que teve de ter, que perfaz o valor peticionado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Considera que se os --- não tivessem induzido em erro a empresa das obras iria seguir a tubagem desde o início, e rapidamente teria encontrado a fuga e não teria tido o reclamante tanto prejuízo em obra, nem teria danificado tanto o quintal, pois após a reparação ficou com mau aspeto devido ao excesso de área aberta em busca da tubagem na zona influenciada pelos serviços contratados aos ---.

O Reclamante alega que acabou por ficar com uma área muito grande com chão novo (esbranquiçado) e a restante área mais escura, pois não se conseguiu arranjar pedra de cor igual.

Estão assim em causa o orçamento de €939,51 + IVA de trabalhos já executados e não previstos, e o orçamento no valor de €3339,31 + IVA, pela conclusão da obra.

Considerando que o orçamento inicial que tinha de €1772,04 tinha em conta o relatório dos ---, uma vez que este relatório foi enganoso, obrigou a companhia das obras a escavar em vão onde não havia tubagens de água e custo mais os dois valores suprarreferidos, tendo escavado por toda a área mencionada pelos serviços e foram obrigados a abrir mais o chão em vão onde o valor mais elevado do orçamento foi o de voltar a fechar o roço e a colocação de chão igual ao anterior.

Alega o Reclamante que sem o relatório dos --- não teria a empresa da empreitada aberto mais de 1 metro ou 2, e seria menos de metade do valor do orçamento total, e não muito mais que o orçamento inicial.

A reclamada pronunciou-se em mediação, a 04.10.2023, sumariamente no sentido de esclarecer que no dia 02.08.2023 receberam através do balcão digital/portal dos --- uma exposição de desagrado, apresentada pelo Reclamante relativa ao serviço prestado pela mesma, através da equipa de controlo de perdas de água (CPA) não tendo, no entanto, nessa data sido efetuado qualquer pedido em concreto.

Nessa exposição o Reclamante refere que a equipa de CPA aquando da deslocação ao local em apreço, para proceder à deteção / localização de fuga de água, identificou uma localização que não correspondia ao local onde a mesma se encontrava, tendo resultado um gasto acrescido com a empresa que realizou a empreitada de deteção/reparação da fuga.

No dia 23.08.2023 os --- remeteram ao reclamante o correspondente esclarecimento, por correio eletrónico, informando que o serviço de localização aproximada de avarias particulares, baseia-se na deteção eletroacústica de uma avaria de água sob pressão, sendo indispensável ter o conhecimento do local e traçado da rede interna de águas, de forma a garantir maior sucesso na localização da avaria, bem como que o desconhecimento da rede poderia levar à não localização da avaria.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Face a tal considera a Reclamada que através do referido método e desconhecimento total do traçado de rede pelo Reclamante, apenas foi possível identificação do local que apresentava mais indícios da existência da referida fuga. De notar que mesmo tendo conhecimento das limitações existentes pois o cliente informa que não tinha conhecimento total do traçado da rede, requisitou por escrito o serviço no dia 03.07.2023.

No entanto e considerando a Reclamada que não detém a responsabilidade pela não localização exata da fuga, sendo seriamente importante para estes serviços municipalizados a satisfação dos nossos clientes procedeu a mesma ao crédito do valor de €85 relativo ao serviço de carro de fugas, conforme a nota de crédito junta aos autos emitida a 22.09.2023.

Refere a Reclamada também que na nota de crédito emitida a 13.07.2023 foi efetuado um acerto por rutura na rede predial, relativo ao consumo efetuado entre o dia 20.06.2023 e 06.07.2023, de acordo com o Regulamento n.º 958/2020 – Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Recolha de Águas Residuais Urbanas do Município de ----, nos art.º 39, n.ºs 3 e 4.

Realça a Reclamada ainda que a confirmação da fuga pelos ---foi realizada no dia 06.07.2023 na presença do Reclamante, sendo que a fatura que o cliente pretendia ver retificada já reflete o consumo efetuado entre 15.07.2023 e 22.08.2023.

Nos termos do artigo 39.º do Regulamento supramencionado, pelo seu n.º 1 e 2, logo que seja detetada uma rotura ou fuga de água, em qualquer ponto da rede predial ou no dispositivo de utilização deve ser promovida a reparação pelos responsáveis por todo o gasto de água nas redes de distribuição predial e seus dispositivos de utilização, pelo que a reclamada não considera proceder a novo acerto na faturação por rotura na rede predial conforme solicitado pelo Reclamante.

A Reclamada considera assim que não existe qualquer incumprimento por parte da mesma, pelo que deverá decair em pleno a pretensão do reclamante.

#### **4. Do valor da causa**

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A presente causa tem o valor total de €4535,54 (quatro mil e quinhentos e trinta e cinco euros e cinquenta e quatro cêntimos) de acordo com o pedido formulado pelo Reclamante.

## **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou parcialmente via Zoom, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada Dra. ----, Dra. -- - (Jurista da Secção de Apoio Jurídico), Eng.----(Chefe da Divisão Técnica) e --- (funcionário da Reclamada) como testemunha

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

## **6. Do Saneador**

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos

essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

## **7. Da Fundamentação:**

Dos fundamentos de facto:

### **7.1. Resultam como factos provados:**

- a. O reclamante é abastecido do mesmo na sua residência pela reclamada do serviço de água.



- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- c. Em data não apurada o Reclamante verificou uma rotura de água na sua propriedade;
- d. A 06.07.2023 foi realizada uma intervenção ao local pela Reclamada no seu serviço de controlo de perda de águas;
- e. Por esse serviço foram pagos €85 + iva;
- f. A empresa contratada para a empreitada de reparação foi a Companhia das Obras (que não é parte, nem testemunhou neste processo);
- g. O pedido de deteção / localização de avarias assinado pelo Reclamante menciona que «O serviço de localização aproximada de avarias particulares baseia-se na deteção eletroacústica de uma avaria de água sob pressão. De forma a garantir maior sucesso na localização da avaria é indispensável ter o conhecimento do local e traçado da rede interna de águas. O desconhecimento da rede pode levar à não localização da avaria.»
- h. O contrato feito pelas partes acrescenta ainda que a dimensão reduzida da fuga poderá condicionar a realização do serviço, bem como a sua eficácia.
- i. Com base na localização aproximada realizada pela Reclamada, foi feito um orçamento no valor de €1772.04 no dia 20.07.2023 – Orçamento 164/2023;
- j. A Companhia das Obras que realizou a empreitada emitiu através do seu arquiteto um relatório a acompanhar os orçamentos, onde justificou novos valores apresentados;
- k. A 01.08.2023 e devido aos trabalhos a realizar na pesquisa da localização da fuga/avaría, foi emitido o Orçamento 164-A/2023, onde nos itens mencionados é referido o valor de €781.30, pelo «motivo do alargamento da zona de intervenção no logradouro, incluindo a demolição de maciços em betão armado e levantamento de pedras.»
- l. A 01.08.2023 foi feito outro orçamento - Orçamento 164-B/2023 – com a condição de serem executados trabalhos no valor de €3339.31;
- m. A descrição desses trabalhos refere serem para a colocação e implantação de uma nova tubagem; montagem de uma linha de abastecimento; operação de



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

reposição de massame e enchimento das zonas escavadas e montagem de lioz bujardado.

- n. Não estão autonomizados os valores dos trabalhos de reposição perante a diferente escavação ou alargamento da mesma;
- o. O local exato da fuga nunca foi encontrado;
- p. O Reclamante teve de optar por uma solução mais económica no sentido de resolver o problema;
- q. O Reclamante decidiu essa solução sem voltar a chamar os técnicos dos ----, ou aguardar decisão dos mesmos quanto a reclamação feita;
- r. A Reclamada devolveu o valor pago pelos serviços em Nota de Crédito emitida a 22.09.2023;
- s. Não foi feito nenhum acerto na faturação de consumos de abastecimento.

## **7.2. Resultam como factos não provados:**

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação do Serviço;
- b. Que tenha existido desconhecimento do reclamante de que esta pesquisa de avaria dependeria, para sucesso, do conhecimento da rede de abastecimento.
- c. Que exista culpa exclusiva da Reclamada sobre todos os valores orçamentados.
- d. Que a Reclamada tenha indicado um local sequer aproximado do sítio da fuga de água.
- e. Que a empresa de empreitada tenha realizado todos os esforços na pesquisa da avaria/fuga.
- f. Que o local da fuga tenha sido identificado.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 8. Do Direito

Na presente ação discute-se a qualidade do serviço prestado pela Reclamada, e a referente responsabilidade pelos prejuízos em orçamentos adicionais que o Reclamante sublinha e reclama.

O consumidor está desde logo protegido pela Lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, com as suas várias atualizações, ao mencionado o art. 4.º o direito à qualidade dos bens e serviços.

O mesmo claramente institui que «Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.»

Assim determina o legislador por sua vez, no artigo 2.º, n.º 1, da citada Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores 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.»

Ainda que se esteja a reportar a um serviço público essencial, o serviço de fornecimento de água, regulado legalmente pela Lei n.º 23/96, de 31 julho, com as suas diversas atualizações, o caso em apreço não discute a prestação em si do serviço, mas a responsabilidade pela pesquisa e indicação que foi feita, e que não resultou com a informação desejada.

Ainda assim o art. 3.º deste diploma estabelece como princípio geral que:

«O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.»

Importa ainda ter presente as normas relativas ao funcionamento dos ---, presente no seu Regulamento, conforme mencionado nos autos, ainda que o mesmo só se reporte ao abastecimento em si, e não a esta prestação contratada de pesquisa.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

De acordo com o clausulado assumido e aceite é mencionado no pedido de deteção / localização de avarias, assinado pelo Reclamante, que «O serviço de localização aproximada de avarias particulares baseia-se na deteção eletroacústica de uma avaria de água sob pressão. De forma a garantir maior sucesso na localização da avaria é indispensável ter o conhecimento do local e traçado da rede interna de águas. O desconhecimento da rede pode levar à não localização da avaria.»

Ou seja, juridicamente era do conhecimento do Reclamante que por não saber localizar a rede ou desconhecimento da mesma, poderia nunca ser localizada a avaria, como ocorreu.

Verifica-se que no processo não consta o testemunho da empresa de empreitada nem há discriminação dos trabalhos efetuados ao ponto de ser conhecido os valores referentes à colocação do local como estaria se a dita avaria/fuga tivesse sido localizada em momento posterior.

O relatório realizado pelo arquiteto da empresa refere a 02.08.2023 discrimina que a empresa de empreitada foi contactada para proceder à reparação de rutura de abastecimento de água, baseando-se em pressupostos para tal intervenção no facto dos técnicos dos --- terem identificado a existência de fuga de água na rede predial de abastecimento à moradia.

A localização seria entre o berço do contador e a moradia unifamiliar em causa, tendo os serviços identificado o local de tal rutura.

Contudo essa localização seria tida como aproximada, de acordo com o contratado e testemunhado, face ao desconhecimento da passagem da tubagem.

Efetuada a escavação constatou-se a inexistência de qualquer tubagem de água no local identificado pelos ---.

E de acordo com o relatório do arquiteto da empresa, optou-se por alargar o perímetro de escavação e demolição do maciço rodoviário exterior para descoberta do efetivo traçado da rede predial, tendo a operação sido concluída a 27.07.2023, sendo que ainda ocorreram colisões de tubagens de eletricidade e a estrutura foi localizada justaposta ao muro meeiro.

A descrição dos factos culmina com a indicação de que a 31.07.2023 foi fechada a torneira de passagem e a rutura continuava com a mesma intensidade pelo que se concluiu que a mesma fuga se encontrava no logradouro da moradia e entre a torneira de passagem instalada e o berço do contador.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Avaliando o local existiam duas possibilidades de intervenção:

- ou continuava-se a proceder ao alargamento da área de escavação e demolição, seguindo a tubagem até se encontrar o setor exato onde a rutura se encontra;
- ou passava-se uma nova linha independente entre o contador e a torneira.

Optou-se pela segunda situação de procedimento, uma vez que era mais económica.

O relatório concluiu que existia uma rutura na rede predial, entre o berço do contador e a entrada da tubagem. No entanto a localização da fuga sendo abaixo do massame não aflora à superfície e é um vício oculto.

Para a reparação definitiva foram adotados os procedimentos previstos no orçamento n.o 168-B, adicional de 01.08.2023.

Desta feita e perante o reclamado em termos de Direito importa estudar o regime da responsabilidade civil, para analisar da possibilidade de ser o Reclamante ressarcido conforme peticionado.

A questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- 2) Illicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;
- 3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;
- 4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e
- 5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extra-obrigacional.

Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.o a 572.o do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.o e seguintes, e esta última para os artigos 483.o e seguintes do mesmo diploma.



Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil é aquele que distingue entre responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos (artigos 483.o a 498.o do Código Civil), responsabilidade (civil) pelo risco (artigos 499.o a 510.o do Código Civil) e responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício.

A primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos.

No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta.

Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que o Reclamante se encontra obrigacionalmente ligado à requerida, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.

Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.o do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

- i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o
- ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.



Em obséquio e como emanação daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;

b) quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»

Ora, se é certo que não resulta na lei nacional, de um “prazo” para o que foi petitionado, a mesma menção de que há responsabilidade sobre a indicação de reparação/localização da fuga, necessita de verificação quanto à imputação de culpa em tal.

Por isso podemos declarar, com suficiente segurança, que o lapso na descoberta exata do local da fuga/avaria não pode ser considerado da responsabilidade da Reclamada, quando a mesma informa o Reclamante que o desconhecimento da rede poderia levar a não encontrar o local.

Contudo há uma confiança depositada pelo consumidor naquele serviço que vai ser realizado, e a que a Reclamada não se escusou apesar do desconhecimento da rede, como cremos que o deveria ter feito.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

O facto de aliás ter creditado posteriormente o valor pago pelo consumidor leva este tribunal a criar a convicção de que se pode entender ter

sido o serviço contratado prestado de forma defeituosa ou em incumprimento com aquela que era a sua menção a da tentativa de localização do local.

Se o relatório final tivesse sido inconclusivo, ou não tivesse indicado um local exato para a determinação da fuga, o Reclamante não teria alargado a escavação e pesquisa da dita avaria, ou teria de procurar outra medida mais cedo, como aliás acabou por ocorrer.

De todo o modo não pode proceder o argumento de que com base na menção alusiva a um local, o consumidor possa estar legitimado a pesquisar em todo o maciço da propriedade, na mera pesquisa.

Permite-se assim inferir, de acordo com um critério de razoabilidade, que o cumprimento da identificada obrigação, por motivo imputável à Reclamada, foi realizado com defeito, embora não se possa concluir pela verificação de uma situação de incumprimento definitivo (artigo 801.o, n.o 1 do Código Civil).

Assim, a Reclamada também não demonstrou o cumprimento da obrigação a que se encontrava adstrita, tendo reconhecido – mesmo que comercialmente – que o serviço não foi efetivamente prestado de forma adequada pela devolução em apreço em nota de crédito.

O qual corresponde, na responsabilidade contratual, à luz do critério da diligência exigível ao bonus pater familia e em face das circunstâncias do caso concreto, que a Reclamada também não se revelou capaz, com a atividade probatória desenvolvida, de ilidir completamente a presunção de culpa prevista no n.o 1 do artigo 799.o do Código Civil, pelo que a sua atuação merece, também no plano subjetivo, a reprovação do Direito.

O Reclamante alegou que, em consequência do serviço contratado e prestado que teve danos atendendo ao diferencial de preços a que foi sujeito, atendendo a constantes correções de valores devido ao alargamento das pesquisas, pretendendo assim ser ressarcido do valor total da diferença, embora também não possa fazer prova de que todo o diferencial em causa é imputável à Reclamada.

Dos vários orçamentos que foram feitos e apresentados aos autos, apenas há uma parcela de €781,30, datada de 01.08.2023, no Orçamento n.o164-A/2023, que menciona: «motivo alargamento da zona de intervenção no logradouro, incluindo a demolição de maciços em betão armado e levantamento de pedras.»



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Mesmo que em momento posterior e após a reparação que é necessária, o valor peticionado inclui trabalhos que foram executados para a implantação de nova tubagem e a reposição do local e da linha de abastecimento, que não são consequência da pesquisa e relatório inicial da Reclamada.

O Reclamante teria sempre de retificar o processo de abastecimento e de repor o serviço, mas não consegue fazer prova nos autos do valor exato de diferença entre para além da dita despesa com o alargamento, da quantia a que corresponde a reposição do dito alargamento.

Não cabe ao tribunal esse cálculo nem outros testemunhos ou elementos probatórios foram apresentados para tal.

Importa, por isso e por último submeter os danos alegados ao derradeiro crivo do nexos de causalidade para aferir da eventual responsabilização da requerida pelos prejuízos invocados, considerando apenas nesta fase o valor de €781.30 pelo alargamento da pesquisa atendendo à informação que fora prestada pelos ----.

Assim, o nexos de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.o do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual, e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Revertendo, de novo, à situação em apreço, cremos que a pretensão de ser ressarcido do valor da despesa com a obra do requerente supera este último requisito do nexos de causalidade, tão só quanto ao valor referente ao alargamento que é possível autonomizar nos orçamentos apresentados nos autos.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Uma vez que entendemos que fica provado que com a informação prestada, e uma vez que a localização alegada e indicada, mesmo não sendo exata, foi determinada, criando uma expectativa no consumidor.

E tal pode ser tido em conta como constituindo assim um prejuízo passível de avaliação pecuniária, de acordo com o orçamento apresentado, e na ausência de outra menção, não podendo ser o Reclamante indemnizado por via da reconstituição natural, mas pode sê-lo por equivalente pecuniário – artigo 566.o, n.o 1 do Código Civil), face ao diferencial que foi apurado em €781,30.

Importa ainda sublinhar que a obrigação de indemnizar, de acordo com o art. 762.o do CC, decai quando o devedor cumpre a obrigação, ou seja quando realiza a prestação a que está vinculado (no 1).

Ora, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art. 798.o) e incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento delituoso da obrigação não procede de culpa sua (no 1 do art. 799.o).

Não obstante, e quando ao ónus da prova, determina o art. 342.o que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado e a provas dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito compete àquele contra quem a invocação é feita.

É ponto assente que a determinação e prestação daquele serviço de localização pelos -- da avaria causou uma expectativa no consumidor, que levou a um escavamento/pesquisa do local, e que este foi alargado, uma vez que a menção nunca seria exata.

Contudo não pode ser feita prova de que a Reclamada tem culpa sobre todos os factos alegados, pois a decisão de reparação, dos novos trabalhos realizados com a colocação do abastecimento, danos causados em cabos elétricos e a implantação e reposição da zona, será sempre da responsabilidade do proprietário do local, aqui reclamante.

Como já referido a obrigação de indemnizar assenta na verificação, em concreto, de determinados pressupostos, que se podem aqui considerar cumpridos, para parte do valor peticionado.

Nesta situação e ainda de acordo com a prova efetuada, e o Regulamento em apreço, não se vislumbra nenhuma obrigação legal de ser revista ou repostada a fatura emitida na altura da fuga/avaría, tendo a reclamada procedido nos termos da lei, sem que mais nenhum reparo se sugira neste campo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Pelo que, e sem mais considerações, deve o Reclamante ser ressarcido de parte do valor reclamado, e que se entende ser responsabilidade da Reclamada, pelo serviço prestado, e à qual deve ser imputado o pagamento do valor de €781,30, tendo o pedido de proceder parcialmente.

## **9. Das custas**

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4o do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do

pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte dos Reclamantes.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente:

a. Condena-se a Reclamada ao pagamento de €781.30; b. Absolve-se a Reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos