



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 5041 /2022

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Rescisão do contrato

Direito aplicável: artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C.; 799º e nº 1 do artigo 344º C.C.; artigo 342º, n.º 1 do C.C; artigo 1º da LSE dos prestadores de serviços públicos essenciais

Pedido do Consumidor: Rescisão do Contrato com efeito a 25-02-2022.

Sentença nº 168 / 2023

Requerente:

Requerida1:

Requerida2:

SUMÁRIO:

I – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

II – À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C., à exceção do ónus probatório que recai, excecionalmente, nos termos do artigo 11º da LSE dos prestadores de serviços públicos essenciais, incumbindo-lhes a prova de e todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1. Relatório

1.1. O Requerente pretendendo a rescisão do contrato com efeitos a €25-02-2022 e subsequente declaração de que não deve à Requerida a quantia de €162,74, vem alegar na sua reclamação inicial que a 06/02/2022 fez um pedido da Requerida --- de cancelamento/ rescisão de contrato por alteração de morada de residência, com efeitos a partir de 28/02/2022 data em que deixaria de ter acesso ao imóvel por entrega do locado. Este pedido foi acatado e cumprido no que se reporta ao fornecimento de energia e elétrica e sua cessação, porém no que se reporta ao fornecimento de gás natural, distribuído pela Requerida ---- tal só se veio a concretizar em Junho de 2022, tendo-lhe sido imputado o valor de €20,00 por cada deslocação que a Requerida --- afirma que os seus técnicos fizeram ao imóvel sem conseguirem realização o desligamento por ausência do Cliente, o que, não corresponde à verdade.

1.2. Citadas, as Requeridas apresentaram contestações, impugnando os factos versados na reclamação afirmando que o fornecimento de gás natural ao local de consumo só veio a cessar em Junho de 2022 porquanto as 6 deslocações dos técnicos ao local não foram frutíferas por ausência do cliente, assim os serviços cujo valor é imputado foram efetivamente prestados e por conseguinte são devidos

*

A audiência realizou-se na presença de todas as partes, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2.1 Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se deve ou não ser afirmado o efeito de rescisão do contrato a 25/02/2022 e subsequentemente se deve ou não ser declarado que a Requerente não é devedora da quantia de €162,74.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2.2 Valor da Ação: €162,74 (cento e sessenta e dois euros e setenta e quatro cêntimos)

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

1. O contrato de fornecimento de gás natural referente ao CUI PT1605000008160112CS celebrado entre o Reclamante e a ---esteve em vigor até 14/7/2022, data em que cessou por existência de valores em dívida.
2. Em 10-02-2022 o Reclamante solicitou através da linha de apoio da Requerida --- a rescisão de contrato de gás natural para o CUI: PT---
3. Em 13-02-2022 foi submetido pedido de denúncia de contrato no portal da distribuidora, sendo que este pedido foi anulado no dia 14/02/2022 no portal da distribuidora no seguimento de pedido de alteração da data de agendamento para visita técnica efetuado por Reclamante para a linha.
4. Em 14-02-2022 o Requerente submete novo pedido de denúncia de contrato no portal da distribuidora com primeiro agendamento para a data pretendida pelo Reclamante (28 Fev 2022 08:00 - 10:00) efetuado a dia 15-02-2022.
5. Como agendamento para o dia 28-02-2022 não se concluiu com sucesso, a dia 01-03- 2022 efetuado novo agendamento para o dia 04-03-2022 entre as 08:00 e as 10:00.
6. Agendamento efetuado para o dia 04-03-2022 não concluído com sucesso.
7. Em 04-03-2022 a Distribuidora comunica à --- que recusou pedido por motivo "Cliente ausente", considerando um máximo de duas deslocações ao local.
8. Em 18-03-2022 o Reclamante solicitou através da linha de apoio nova rescisão de contrato de gás natural para o CUI: PT---
9. Em 9- 22-03-2022 foi submetido pedido de denúncia de contrato no portal da distribuidora.
10. Em 23-03-2022 foi efetuado primeiro agendamento para o dia 25-03-2022 entre as 10:00 e as 12:00.



11. Em 28-03-2022 o agendamento efetuado para dia 25-03-2022 não foi concluído com sucesso, pelo que foi efetuado novo agendamento para 30-03-2022 entre as 08:00 e as 10:00.
12. 30-03-2022 - Distribuidora comunica à --- que recusou pedido por motivo "Cliente ausente", considerando um máximo de duas deslocações ao local.
12. Em 01-04-2022 foi fechado incidente pela Reclamada --- com comunicação ao Reclamante por email com indicação de que não foi possível dar seguimento ao pedido de rescisão, uma vez que o mesmo foi recusado pela distribuidora com a indicação de: "Não resolução de incidentes detetados no LC, nos prazos previstos, considerando um máximo de duas deslocações ao local", pelo que caso pretendesse prosseguir com a rescisão teria que efetuar novo pedido.
13. Em 11-04-2022 o Reclamante solicitou através da linha de apoio nova rescisão de contrato de gás natural para o CUI: PT----.
14. Em 12-04-2022 foi submetido pedido de denúncia de contrato no portal da distribuidora.
15. Em 13-04-2022 foi efetuado primeiro agendamento para o dia 19-04-2022 entre as 08:00 e as 10:00.
16. Em 20-04-2022 o agendamento efetuado para dia 19-04-2022 não foi concluído com sucesso, pelo que foi efetuado novo agendamento para 22-04-2022 entre as 08:00 e as 10:00.
- 18.
17. Em 22-04-2022 a Distribuidora comunica à ---- que recusou pedido por motivo "Cliente ausente", considerando um máximo de duas deslocações ao local.
18. Em 26-04-2022 foi fechado incidente pela Requerida --- com comunicação ao Reclamante por email com indicação de que não foi possível dar continuidade ao seu pedido de desativação, uma vez que a sua distribuidora não conseguiu o acesso ao local de consumo.
19. Em 07-07-2022 a Requerida --- lançou novo pedido de rescisão de contrato de gás natural para o CUI: PT--- por motivo de dívida.
20. Em 14-07-2022 foi desativado contrato no portal da distribuidora.
21. Em 21-07-2022 a Distribuidora comunica aceitação do pedido de denúncia do contrato.
22. Ao Requerente foram cobrados os valores de €120,00 pelas referidas deslocações



3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

1.No dia 28/2/2022 os técnicos da Requerida2 deslocaram-se ao local de consumo estando a Requerente ausente, não podendo proceder à execução da ordem de serviço

2.No dia 04/3/2022 os técnicos da Requerida2 deslocaram-se ao local de consumo estando a Requerente ausente não podendo proceder à execução da ordem de serviço

3. No dia 25/3/2022 em horário não definido mas anterior ao período entre as 18:00h e as 20:00h, os técnicos da Requerida2 deslocaram-se ao local de consumo estando a Requerente ausente não podendo proceder à execução da ordem de serviço

4.No dia 30/3/2022 os técnicos da Requerida2 deslocaram-se ao local de consumo estando a Requerente ausente não podendo proceder à execução da ordem de serviço 5.No dia 19/4/2022 os técnicos da Requerida2 deslocaram-se ao local de consumo estando a Requerente ausente não podendo proceder à execução da ordem de serviço 6.No dia 22/4/2022 os técnicos da Requerida2 deslocaram-se ao local de consumo estando a Requerente ausente não podendo proceder à execução da ordem de serviço

*

3.2. Motivação

A fixação da **matéria dada por provada** assim resulta da análise conjugada da prova documental junta aos autos, a qual resultou assente por acordo das partes. Ambas as contestações alegam em consonância uma sequência cronológica de deslocações ao local de consumo da Requerente, que na sua peça processual inicial descreve também as suas sucessivas investidas para cessação do vínculo contratual. Quanto ao montante imputado a título de deslocações (€20,00 cada deslocação) a mesma também resulta provado por acordo das partes



Não obstante a alegação das sucessivas deslocações à habitação/ local de consumo em crise, bastando-se com mera prova documental, que sendo um print interno do sistema da Requerida2 há de se qualificar como documento particular de sua própria autoria, desacompanhado de qualquer outro elemento probatório, mormente por inquirição dos técnicos que se deslocaram ao local naquela data ou outro qualquer elemento probatório documental (refira-se exemplificativamente, relatório fotográfico) não permitem a este Tribunal afirmar que aquelas deslocações pelos técnicos efetivamente ocorreram (apesar de se ter de afirmar, dando-se sim esse facto por provado, as insistências de solicitação) nem tão pouco pode o tribunal afirmar o motivo que ocasionou a não efetivação das ordens de serviço, tendo ocorrido essas referidas deslocações, prova esta, cujo ónus sempre caberia à Reclamada --- ao artigo do disposto no artigo 11o do LSE, dando-se assim tal **matéria por não provada**.

*

3.3. DO DIREITO

É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual, que pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799o, n.o1 e 342o, n.o2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respetiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n.o 1 do artigo 344o C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n.o 1 do C.C à exceção do ónus probatório que recaí, excepcionalmente, nos termos do artigo 11o da LSE dos prestadores de serviços públicos essenciais, incumbindo-lhes a prova de e todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços, o que, conforme supra se referiu, não logrou a Distribuidora obter.

Assim, e sem mais considerações porque desnecessárias, tendo a denuncia do contrato sido inicialmente levada a cabo a 6/2/2022, com efeitos a 28/2/2022, desconhecendo-se, pois, conforme resulta da matéria factual, o motivo do não cumprimento da obrigação pela prestadora de serviço, tem pois de proceder a pretensão da Requerente, dando-se efeito à sua comunicação de cessação do vínculo contratual àquela referida data de 28/2/2022. Bem assim, não resultando provadas as alegadas 6 deslocações infrutíferas dos técnicos da Requerida --- também não se poderá afirmar como em dívida o montante reclamando

à Requerente a esse propósito, ou seja €120,00 correspondente a 6x€20,00, sendo a este propósito parcialmente procedente a pretensão da Reclamante.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação parcialmente procedente:

- 1) Declarando com efeito a 28/02/2022 a rescisão do contrato de fornecimento de gás natural celebrado pela Requerente;
- 2) Declarando que a Requerente não é devedora da quantia de €120,00, por não ser exigível tal quantia
- 3) Absolvendo as Requeridas no demais peticionado.

Notifique-se

Lisboa, 06/05/2023

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA

