



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3431 / 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Gás

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** Lei nº 23/96, de 26 de julho; Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro; Regulamento nº 827/2023, de 28 de julho; Lei nº 24/96 de 31 de julho

**Pedido do Consumidor:** Pedir uma indemnização correspondente a pelo menos a metade do valor da despesa, que fui obrigado a fazer com a compra de um novo esquentador, e que não se justificava, dado que não houve fuga de gás, como os dados revelam.

## **SENTENÇA Nº 42 / 2024**

### **SUMÁRIO:**

- O Consumidor tem direito à reparação dos danos sofridos, por força do art. 12º da Lei n.º 24/96.
- Se cumpridos os pressupostos da responsabilidade civil pode ser um facto gerador de danos e prejuízos indemnizáveis à luz do regime legal do CC.

### **1. Identificação das partes**

Reclamante:

Reclamada1:

Reclamada2:

### **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 transpõe 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 indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, cuja audiência se realizou no passado dia 25 de janeiro de 2024, fixando-se a arbitragem na sede da CACCL embora as partes tenham estado em regime híbrido, presencialmente o Reclamante e as Reclamadas via TEAMS.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que o seu pedido de pagamento do custo da despesa tida corresponde ao valor de €685,88 que considera que foi obrigado a fazer, com a compra de um esquentador novo, sugerida pelo técnico da ---- que enganosamente para justificar o falso registo de elevado consumo na leitura do contador de gás.

Solicita ainda uma indemnização correspondente a pelo menos metade do valor da despesa que foi obrigado a fazer com a compra de um novo esquentador, e que não se justificava dado que não houve fuga de gás como os dados revelam.

O Consumidor reclama assim do registo errado de leituras no contador de gás que levou o operador de rede de distribuição --- a dizer falsamente que havia fuga no esquentador.

O contrato de fornecimento com a Reclamada 1 é datado de 11.12.2003, e o valor que solicita corresponde à despesa tida, como acima enunciado face ao que lhe foi sugerido pelo técnico, e tem como objetivo da reclamação pedir também uma indemnização pela despesa que foi obrigado a fazer.

Continuou nas suas observações a este Centro com a indicação de que já há muitos anos que a --- é o seu fornecedor de gás natural embora tenha aderido no final de 2022 ao mercado regulado.

A 15.06.2023 recebeu a fatura FT0433/31481, referente ao período de 13.05.2023 a 13.06.2023, no valor de €217,58. De imediato respondeu à entidade que o valor estava profundamente errado e agradecia a sua correção o mais rápido possível.

No dia 16.06.2023 a Reclamada 1 respondeu que fora considerada a leitura comunicada pelo ORD de 255m<sup>3</sup>, no dia 01.06.2023.

Nesse dia espantado com o elevadíssimo valor da fatura o Reclamante foi à loja da Reclamada 1 na Loja do Cidadão das Laranjeiras e verificou-se que o contador de gás tinha um elevado consumo de 255m<sup>3</sup> e que deveria chamar a emergência do ORD.

O técnico veio a confirmar um grande consumo de 255m<sup>3</sup>, devido a fuga de gás no esquentador e que deveria proceder à sua substituição.

Foi cortado o gás e procedeu o reclamante à aquisição de um novo esquentador da marca Vulcano, na Worten e ficou durante 10 dias sem fornecimento de gás.

Confessa o Reclamante que esta situação o deixou muito assustado e preocupado, pois nunca tinha sentido qualquer fuga de gás e este trauma leva- o agora a desligar o esquentador e o fogão com toda a frequência.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A 26.06.2023 enviou um email à Reclamada 1 a pedir um desconto na fatura em dívida de €217.58, uma vez que durante quatro meses houve apenas estimativas da contagem de gás.

No dia seguinte teve uma resposta vaga dizendo o comercializador que estava disponível para a realização de um acordo de pagamento do montante em causa, mas não à redução do mesmo.

A 30.06.2023 recebeu um novo email a dizer que a Reclamada 1 pediu esclarecimentos à Reclamada 2 e que a fatura de 14.06.2023 se encontrava a pagamento.

O Reclamante solicitou nesse dia a suspensão da mesma enquanto não fossem assumidas as responsabilidades pela Reclamada 2 pelo não cumprimento das leituras de gás a que está obrigada a fazer de dois em dois meses e que teria repercussão no valor da referida fatura.

Na sequência da reclamação apresentada feita a 14.07.2023 referente à falta de recolha de leituras no contador do gás, recebeu uma resposta da Reclamada no sentido de refutar qualquer responsabilidade pois considera que cumpre a periodicidade da recolha de leituras e concluiu a mesma pela improcedência do pedido de indemnização formulado.

A 14.07.2023 foi feita uma queixa no Livro de Reclamações para que a ERSE se pronunciasse, no sentido de saber se fazia sentido o seu desejo de reduzir o valor da fatura emitida face à leitura do contador de gás, cuja resposta da ERSE foi no sentido de ser feita reclamação, o que voltou a formalizar a 31.07.2023.

Face a tal a Reclamada 1 a 11.08.2023 enviou ao reclamante uma nota de crédito eletrónica NC 8430/14917, no valor de €221,56.

Recebeu também um email a explicar que na sequência da substituição do seu contador de gás que ocorrera a 03.02.2023 o ORD comunicara a leitura de 1m<sup>3</sup> quando deveria ter comunicado 228m<sup>3</sup>, e assim procedia ao acerto do consumo faturado através da emissão de nota de crédito suprarreferida.

Perante esta informação o reclamante respondeu à mesma a 16.08.2023 considerando que face às leituras do contador sentiu um enorme desconforto perante toda a situação.

Nem sequer havia sido informado da mudança de contador a 03.02.2023 o que considera ser um comportamento inapropriado da empresa.

Assim recebera um contador que não era novo e que em vez de vir a 1m<sup>3</sup> trazia 228m<sup>3</sup>. Se o ORD responsável pelas leituras procedeu de forma incorreta com as mesmas significa que não tinha havido fuga de gás como indicado para justificar o elevadíssimo consumo de 255m<sup>3</sup> a 01.06.2023.

O consumo entre 03.02 e 01.06 foi de 27m<sup>3</sup>, que correspondeu a um consumo mensal médio de 6.75m<sup>3</sup>, correspondendo ao normal consumo mensal histórico sem qualquer fuga de gás, que considera que foi enganado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Considera assim que foi falsamente indicada a fuga de gás no esquentador e que o consumidor tendo mais dificuldade em detetar a aparente fuga e justificar assim o consumo de gás excessivo.

Esteve interdito de utilizar gás durante 10 dias perante o corte, e teve de proceder à substituição do esquentador por um novo, cujo valor com o custo de instalação e fiscalização técnica ficou no valor de €685,88.

Como consumidor refere que se sentiu enganado, prejudicado e muito desconfortável com a situação artificial criada por o que considera incompetência inaceitável exigindo assim uma indemnização no valor de €342,94, que corresponde a metade do custo tido.

Informa ainda o Reclamante no processo que recorreu ao Centro por sugestão da ERSE, e mais recentemente a 12.09.2023 recebeu uma resposta da Reclamada em que voltou a descartar a responsabilidade, nos termos já acima descritos e que o reclamante repete na fase final do seu pedido, considerando mais uma vez que não houve uma fuga de gás, mas sim na sua opinião, uma forma enganosa de justificar o erro do registo de leitura que ocorrera a 03.02 com a mudança do contador.

A reclamada 1 – --- pronunciou-se no sentido de salientar que é uma entidade cujo objeto social consiste "[na] compra e venda de gás natural em regime de comercialização de último recurso retalhista, bem como o exercício das atividades e a prestação dos serviços direta ou indiretamente relacionados".

Nesta medida, a Reclamada apenas se poderá pronunciar quanto às questões que versam sobre a sua atividade e das atribuições que lhe competem e que, como tal, são do seu conhecimento, as quais se reportam à contratação e à respetiva faturação.

Como tal, desconhece, sem qualquer obrigação de conhecer, quaisquer questões referentes ao funcionamento do equipamento de medição e à recolha de leituras, limitando-se a proceder à emissão da faturação em conformidade com as leituras que lhe são comunicadas pela entidade operadora da rede de distribuição, in casu, ---- (doravante "ORD") ou pelo cliente.

Feito esta enquadramento, e no que respeita à matéria da reclamação que versa sobre a atividade prosseguida pela----, importa referir que a Demandada celebrou, no dia 13 de setembro de 2022, com o Demandante, um contrato de fornecimento de gás natural para o local de fornecimento sito em Lisboa.

Neste seguimento, e para efeitos de início do contrato, o ORD transmitiu à Demandada que o equipamento de medição com o número 10532003158610, tinha a leitura de 1924 m<sup>3</sup> (mil novecentos e vinte e quatro metros cúbicos), a qual foi considerada para efeitos de faturação.

Posteriormente, no dia 3 de fevereiro de 2023, o ORD comunicou à Demandada que tinha procedido à substituição do equipamento de medição, o qual, nessa data, registada a leitura de 1958m<sup>3</sup>, por um novo equipamento de medição, com o número 10532021491710, contendo a leitura inicial de 1m<sup>3</sup>.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

No âmbito da execução do referido contrato, no dia 14 de junho de 2023, a Demandada procedeu à emissão da fatura n.º FT 0433/31481, no valor de 217,58 EUR (duzentos e dezassete euros e cinquenta e oito cêntimos), correspondente ao período de faturação compreendido entre 13 de maio de 2023 a 13 de junho de 2023.

Sucedeu que, após o envio da fatura acima indicada ao Demandante, este último apresentou uma reclamação, por discordar do valor da mesma, tendo a Demandada respondido no dia seguinte, esclarecendo que se limitou a faturar de acordo com a leitura que o ORD lhe comunicou no dia 1 de junho, a qual foi de 255m<sup>3</sup>, bem como realizou o acerto de faturação para o período compreendido entre os dias 3 de fevereiro de 2023 a 1 de junho de 2023.

No dia 26 de junho, o Demandante enviou um e-mail à ---, no qual expõe a fuga de gás que teria ocorrido e solicitava um desconto na fatura de que tinha reclamado anteriormente, alegando que a Demandada tinha procedido à emissão de faturas com base em leituras estimadas, o que, de acordo com o Demandante, não teria permitido detetar a fuga de gás.

Neste seguimento, a Demandada respondeu no dia seguinte, esclarecendo o Demandante que, perante a ausência de comunicação de leituras por parte do ORD ou por parte do cliente, a regulamentação aplicável ao setor prevê a possibilidade de recorrer ao método de estimativa, bem como informou que a recolha de leituras compete ao ORD, aproveitando ainda para informar o Demandante que poderia celebrar um plano de pagamento para a fatura em apreço.

O Demandante voltou a reclamar, razão pela qual a Demandada, tendo já prestado todos os esclarecimentos, resolveu apresentar um pedido de esclarecimentos ao ORD quanto à recolha de leituras, tendo dado nota disso ao Demandante. Tendo existido nova reclamação, a Demandada respondeu a 24 de julho de 2023, transmitindo os esclarecimentos prestados pelo ORD, o qual confirmou que se encontrava a cumprir com a periodicidade de recolha de leituras prevista pela regulamentação aplicável e reforçou que a responsabilidade que por lei recai sobre os clientes "pela manutenção e conservação das instalações" recai sobre os clientes, de acordo com a legislação aplicável ao setor.

Não obstante os esclarecimentos prestados pela Demandada, o Demandante apresentou outra nova reclamação, o que levou a que a Demandada apresentasse um novo pedido de esclarecimentos ao ORD, o qual transmitiu que a leitura comunicada como leitura inicial do contador instalado a 3 de fevereiro de 2023 não era de 1m<sup>3</sup> (um metro cúbico), mas sim 228m<sup>3</sup> (duzentos e vinte e oito metros cúbicos).

Perante esta informação, a Demandada procedeu à correção da faturação em conformidade com os dados que lhe foram transmitidos pelo ORD, através da emissão de nota de crédito com o n.º NC 8430/14917, no dia 10 de agosto de 2023, no valor de 221,56 EUR (duzentos e vinte e um euros e cinquenta e seis cêntimos), o que foi transmitido ao Demandante, no dia 11 de agosto de 2023.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Apesar das insistências por parte do Demandante, a Demandada reiterou que já tinha prestado todos os esclarecimentos que lhe competiam, devendo o Demandante endereçar a sua reclamação ao ORD, entidade responsável pelo funcionamento e manutenção dos equipamentos de medição, bem como pela recolha de leituras, temas relativamente aos quais a Demandada é totalmente alheia, limitando-se a proceder à emissão da faturação com base na informação que lhe é transmitida pelo ORD ou pelo cliente.

A reclamada considera que atuou, como sempre atua, em conformidade com a legislação em vigor e os procedimentos aplicáveis ao setor, encontrando-se a faturação corretamente emitida, não existindo lugar a qualquer correção, conforme foi confirmado pelo ORD, pelo que não lhe poderá ser imputada qualquer responsabilidade, seja a que título for, sendo a mesma totalmente alheia a quaisquer temas referentes a fugas de gás, funcionamento dos equipamentos de medição e recolhas de leitura, cujas questões apenas podem ser esclarecidas pelo ORD, nos termos dos artigos 29.o, 33.o, 36.o, 39.o e 41.o do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás.

Nestes termos, ficou cabalmente demonstrado através da presente Contestação que a pretensão do Demandante contra a -- é manifestamente infundada e desajustada, devendo a presente ação arbitral ser julgada totalmente improcedente, no que à --- diz respeito, devendo, em consequência, esta última ser absolvida do pedido, com as legais consequências daí advinentes, em conformidade com o disposto nos artigos 576.o, n.o 2 e 278.o, n.o 1, alínea d), do CPC.

A reclamada 2 – ----. pronunciou-se no sentido de salientar que é uma entidade concessionária de um serviço público, incidindo o seu objeto social sobre a "[d]istribuição de gás natural em média e baixa pressão, exercida em regime de serviço público nos termos da regulamentação aplicável, na área geográfica da concessão, abrangendo designadamente a construção e operação de infraestruturas que integrem a Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural, a promoção da construção, conversão ou adequação de instalações de utilização de gás natural, e ainda outras atividades acessórias ou complementares ao objeto principal, incluindo a exploração da capacidade excedentária da rede de telecomunicações instalada", conforme código de acesso disponível para consulta on-line com o número 2556-5104-0289.

Nesta medida, apenas se poderá pronunciar quanto às questões que versam sobre a sua atividade e das atribuições que lhe competem e que, como tal, são do seu conhecimento.

Assim desconhece, sem qualquer obrigação de conhecer, quaisquer questões referentes à relação contratual estabelecida entre o Demandante e a respetiva entidade comercializadora, e, conseqüentemente, quanto à faturação emitida por esta última, relativamente às quais a Demandada é totalmente alheia.

No que respeita à matéria da reclamação que versa sobre a atividade prosseguida pela ---, importa referir que, no dia 3 de fevereiro de 2023, a ---- procedeu à substituição do contador instalado no local de consumo em Lisboa, em conformidade com o disposto no Regulamento de Controlo Metrológico Legal dos Instrumentos de Medição, aprovado pela Portaria n.o 321/2019, de 19 de setembro.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Esta informação já tinha sido, aliás, anteriormente transmitida ao Demandante, no dia 18 de janeiro de 2023, i.e., em data anterior à realização da intervenção técnica. Com efeito, no âmbito da referida intervenção técnica, a ---- procedeu à recolha da leitura de 228 m<sup>3</sup>, tendo, no entanto, por mero lapso, de carácter anómalo e excepcional, ficado registada a leitura de 1m<sup>3</sup>.

Sem prejuízo disso, essa leitura foi, posteriormente, corrigida pela --- e comunicada à entidade comercializadora, o que, naturalmente, não teve qualquer impacto no funcionamento dos equipamentos de gás.

Sucedo que, no dia 4 de fevereiro de 2023, o Demandante entrou em contacto com a --- e reportou que o esquentador não estava a funcionar, mas apenas o fogão.

Ora, perante esta informação, e uma vez que não se tratava de uma anomalia no abastecimento de gás natural, porquanto se assim fosse, o fogão também não teria gás, a Demandada indicou ao Demandante que deveria promover a verificação do equipamento (i.e., do esquentador), pelos seus

próprios meios, tendo em consideração que a responsabilidade pela manutenção da instalação e aparelhos é da responsabilidade dos consumidores. A este respeito, sempre se diga que, pela descrição dos factos expostos pelo Demandante, o problema reportado teria origem no esquentador em si, o que era da responsabilidade do Demandante.

Posteriormente, no dia 15 de junho de 2023, o Demandante volta a entrar em contacto com a --, a reportar que o contador registava leituras sem que estivesse a efetuar consumos, pelo que a -- ativou, de imediato, o piquete de emergência.

Neste seguimento, os técnicos da --- deslocaram-se ao local de consumo, nesse mesmo dia, tendo constatado que existia uma fuga na instalação de gás, cuja responsabilidade seria do Demandante, porquanto a fuga se encontrava a jusante da válvula de corte ao esquentador.

Perante este cenário, e uma vez que se estava perante um defeito crítico, que colocava em causa a segurança de pessoas e bens, os técnicos da --- tiveram de proceder ao fecho do abastecimento de gás, em conformidade com o disposto na legislação em vigor e com os procedimentos aplicáveis ao setor.

No dia 22 de junho de 2023, o Demandante entra em contacto com a ---, a solicitar a religação do abastecimento de gás, tendo sido o mesmo informado que, para o efeito, teria de assegurar a presença de uma entidade inspetora de gás (EIG), pelo que lhe foi facultado o contacto da Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG).

No dia seguinte, a --- rececionou um contacto por parte da EIG a solicitar a presença do operador de rede de distribuição no local, para se proceder à religação do fornecimento de gás, com a devida inspeção, no dia 26 de junho de 2023, no período das 10h00/12h00.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Nesse dia os técnicos da -- deslocaram-se ao local de consumo, tendo procedido à religação do abastecimento de gás, após a inspeção aprovada pela EIG, a confirmar que a instalação cumpria os requisitos técnicos e de segurança previstos na legislação aplicável ao setor.

Perante o que antecede, facilmente se compreende que a situação reportada pelo Demandante não corresponde à verdade, porquanto a ---, na qualidade de entidade operadora da rede de distribuição, se limitou a atuar em conformidade com a legislação em vigor e com os procedimentos aplicáveis ao setor, razão pela qual não poderá atender ao pedido formulado pelo Reclamante.

Na verdade, as despesas em que o Demandante alega que incorreu advieram, única e exclusivamente, da sua responsabilidade, porquanto a fuga de gás detetada se verificou nos aparelhos de gás que são propriedade sua, sendo o cliente o único responsável pela sua manutenção e/ou reparação.

Deste modo, e perante tudo o que antecede, não poderá a --- concordar com o teor da reclamação apresentada pelo Demandante, não correspondendo à verdade que a --adotou qualquer tipo de "procedimento incorreto" nem, muito menos, elaborado "uma fuga artificial no esquentador", o que é totalmente falso e expressamente se impugna.

Na realidade, e conforme ficou demonstrado ao longo da presente Contestação, ocorreu uma fuga de gás, a qual foi detetada nos aparelhos de gás que são da propriedade do Demandante, sendo este último o único responsável pela sua manutenção e/ou reparação, razão pela qual não poderá a ---- atender ao pedido formulado pelo Demandante.

Por último, e uma vez que a presente reclamação também versa sobre a faturação emitida pela entidade comercializadora, matéria sobre a qual a --- é totalmente alheia, a mesma deverá ser remetida para a respetiva entidade comercializadora.

Por tudo o exposto, facilmente se percebe que a --- atuou, como sempre atua, em conformidade com a legislação em vigor e os procedimentos aplicáveis ao setor, razão pela qual não poderá atender ao pedido efetuado pelo Demandante, não lhe podendo ser imputada qualquer responsabilidade, seja a que título for.

Pelo que antecede, ficou cabalmente demonstrado através da presente Contestação que a pretensão do Demandante contra a --- é manifestamente infundada e desajustada, devendo a presente ação arbitral ser julgada totalmente improcedente, no que à --- diz respeito, devendo, em consequência, esta última ser absolvida do pedido, com as legais consequências daí advinentes, em conformidade com o disposto nos artigos 576.o, n.o 2 e 278.o, n.o 1, alínea d), do CPC.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **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.

A presente causa tem o valor total de €1028.52 (mil e vinte e oito euros e cinquenta e dois cêntimos).

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

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou parcialmente via Teams, verificou-se estar presente o Reclamante, bem como as Reclamadas, representadas pelas suas mandatárias, Dra. --- e Dra. ---- respetivamente.

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

Foram ouvidas as mesmas.

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 Cliente da Reclamada 1 no Local desde 13.09.2022.
- b. A 03.02.2023 houve a mudança de instrumento de medição do local, pela Reclamada 2;
- c. Na mudança do mesmo foi colocado um contador que iniciaria a contagem em 228m3;
- d. Mas por lapso dos técnicos da Reclamada 2 a comunicação de leitura dada foi de 1m3.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- e. A 14.06.2023 foi emitida a fatura 0433/31481, no valor de €217.58;
- f. Da qual foi feita imediatamente queixa à Reclamada 1, que remeteu à Reclamada 2;
- g. Foi chamado de emergência ao local a Reclamada 2, onde os técnicos de acordo com relatório emitido, a 15.06.2023, fecharam o gás no local por perigo face a fuga detetada;
- h. Mencionando a mesma documentação que havia « fuga a jusante da válvula de corte ao esquentador »
- i. Com base nisso o reclamante procedeu à troca do equipamento e teve despesas;
- j. Ascendem estas à quantia total de €685.88, correspondentes a uma aquisição de um termo acumulador adquirido na Worten no valor de €575,88; despesas com a nova peritagem ao local em €70; e despesas no valor de €40 com a intervenção que foi inutilmente realizada;
- k. A religação do serviço foi feita a 26.06.2023, tendo nessa altura sido verificada a contagem do instrumento de medição;
- l. E verificado o lapso mencionado na leitura desde 03.02.2023;
- m. Houve correção de fatura anterior, com a emissão de uma Nota de Crédito, NC 8430/14917, no valor de €221.56;
- n. Não existindo essa verificação antes, o motivo do excessivo valor cobrado em m3 a 14.06.2023 também é fruto do acerto de leituras com o consumo real;
- o. A 14.07.2023 foi feito o preenchimento do Livro de Reclamações, e dado conhecimento do caso à ERSE;
- p. O reclamante teve danos e prejuízos morais, com todos os transtornos causados pelo procedimento, com a angústia causada pela situação;

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

- a. Que o perito tenha atuado de forma diligente na mudança do contador;
- b. Que a Reclamada 2 tenha cumprido com todos os deveres que lhe incumbem pela leitura dos dados do contador no local, mesmo estando em difícil acesso;
- c. Que não tenha existido fuga;
- d. Que seja essa fuga a única causadora do diferencial de consumo, face ao contador e leituras comunicadas
- e. Que o Reclamante tenha sido induzido a comprar determinado equipamento;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



f. Que não seja da sua responsabilidade legal a reposição do local em conformidade quando existe uma fuga a jusante da válvula de corte;

g. Que a Reclamada 2 tenha diligenciado de modo a evitar que o consumidor não tivesse transtornos com a situação.

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.

## **8. Do Direito**

Cumprir estabelecer e estudar o assunto em apreço atendendo ao factualmente apresentado, no apuramento ou não da responsabilidade pelo peticionado pelo Reclamante.

Em consequência do contrato de instalação celebrado entre as partes, o consumidor Reclamante vem alegar que existem danos subsequentes da intervenção e averiguação que um perito da Reclamada 2 fez no local, que o levou a adquirir novos equipamentos, e a ter despesas que teriam sido inúteis e às quais não deveria ter sido sujeito se houve diligência do funcionário da reclamada 2 .

Existe também em discussão a responsabilidade sobre os valores de leitura comunicados e que serviram de base para que a Reclamada 1 emitisse a devida faturação.

Importa pois enquadrar juridicamente o diferendo.

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, veio dispor sobre as regras gerais da faturação e cumprimento destes serviços, estabelecendo desde logo que:

« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.

2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos (...)

c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados; (...)

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»

Além disso é mencionado no diploma quanto à faturação que:

« Artigo 9.º - Faturação



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

1 - O utente tem direito a uma factura que especifique devidamente os valores que apresenta.

2 - A factura a que se refere o número anterior deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.»

E

«Artigo 10.o

Prescrição e caducidade

1 - O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

2 - Se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.»

Convém ainda sublinhar o enquadramento da faturação e leituras que cabem ao ORD nestes serviços, na indicação de que pode haver períodos sem leituras reais, mas no limite deve haver verificação a cada seis meses do local/contador, e indicação real.

Há aqui juridicamente o recurso ao estudo do que prevê o RRC – Regulamento das Relações Comerciais, e a todas as Diretivas da ERSE quanto ao assunto de faturação do gás, e perfis de consumo.

Ainda que efetivamente a lei não obrigue o consumidor a dar as leituras nos serviços energéticos, o que no entanto, é aconselhável pela doutrina em estudo como única forma de evitar a cobrança por estimativas, a mesma lei determinou critérios para que em favor das entidades comercializadoras possam existir regras específicas para a faturação ser realizada.

Assim foi previsto regulamente que o relacionamento comercial entre os intervenientes no setor é estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais (RRC) aprovado pela ERSE, atualmente comum para o setor elétrico e para o setor do gás, e é de aplicação a todo o território nacional.

As principais matérias tratadas no regulamento são as seguintes:

- Identificação dos intervenientes no setor elétrico e respetivas atividades e funções;
- Princípios e regras gerais de relacionamento comercial, incluindo as obrigações de serviço público e de serviço universal;
- Relacionamento comercial dos operadores das redes de transporte e de distribuição, dos produtores de energia elétrica, dos agregadores e dos comercializadores, nomeadamente para efeitos de faturação e de pagamento;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- Relacionamento com os clientes (obrigações de fornecimento, celebração do contrato, faturação e pagamento, bem como interrupção e restabelecimento do fornecimento);
- Regime de mercado (modalidades de contratação, registo de agentes, regime dos mercados organizados e da contratação bilateral, escolha e mudança de comercializador, escolha e mudança de agregador, quadro de supervisão do funcionamento dos mercados de eletricidade);
- Condições comerciais de ligação à rede;
- Medição, leitura e disponibilização de dados de consumo e de produção;
- Resolução de conflitos.

A aplicação de algumas das regras estabelecidas no RRC depende da aprovação de normas complementares, com um conteúdo mais detalhado e uma natureza procedimental.

O Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho, aprovou o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás e revogou o Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de dezembro.

Na sua versão consolidada e à semelhança do que acontecia no anterior ficou plasmado que (sublinhado nosso):

« Artigo 36.º Leitura dos equipamentos de medição

1 - As indicações recolhidas por leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras.

2 - Os operadores das redes são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes.

3 - Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, os clientes também têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, nos termos do número seguinte.

4 - A comunicação das leituras recolhidas pelo cliente pode ser efetuada através dos meios que o operador de rede e o comercializador disponibilizem para o efeito, nos termos previstos no RQS.

5 - Sempre que a leitura seja comunicada pelo cliente ao comercializador, este transmite a informação ao respetivo operador de rede no prazo máximo de 48 horas contadas da receção da leitura.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

6 - Para efeitos do n.o 4, deve ser disponibilizada ao cliente aquando da comunicação uma confirmação da boa receção da leitura comunicada, sendo esta válida após a referida confirmação de boa receção.

7 - A leitura dos equipamentos de medição da responsabilidade dos operadores das redes deve respeitar as seguintes regras: a) Periodicidade diária nas instalações de clientes em Muito Alta Tensão, Alta Tensão, Média Tensão e Baixa Tensão Especial; b) Periodicidade diária nas instalações de clientes em Baixa Tensão Normal, nos casos previstos na legislação e na regulamentação, designadamente, nas instalações integradas em rede inteligente, em regime de autoconsumo ou integradas na rede de mobilidade elétrica; c) Nas restantes instalações de clientes em Baixa Tensão Normal, o operador de rede deve cumprir o padrão para o indicador previsto no RQS para o desempenho na frequência da leitura local de equipamentos de medição; d) Periodicidade intradiária nas instalações de clientes ligadas à rede de transporte de gás; e) Periodicidade diária nas instalações de clientes ligadas à rede de distribuição que disponham de equipamento de telecontagem, nos termos do Artigo 31.o; f) Para os clientes em Baixa Pressão com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup> (n), o operador de rede deve cumprir o padrão para o indicador previsto no RQS para o desempenho na frequência da leitura local de equipamentos de medição; g) Para os restantes clientes de gás, quando as instalações não disponham de equipamento de telecontagem, a periodicidade de leitura deve ser mensal.

8 - No caso dos clientes em Baixa Tensão Normal e dos clientes em Baixa Pressão com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m<sup>3</sup> (n), os operadores das redes de distribuição devem efetuar, pelo menos, uma das seguintes diligências, utilizando os meios que considerem adequados: a) Avisar os clientes da data em que irá ser efetuada uma leitura direta do equipamento de medição; b) Avisar os clientes de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do equipamento de medição.

9 - Os avisos previstos nos números anteriores devem conter informação sobre os meios disponíveis para o cliente transmitir ao operador da rede de distribuição os seus dados de consumo, fixando um prazo para o efeito.

10 - Os operadores das redes de distribuição não são responsáveis pelo incumprimento da periodicidade de leitura, caso este tenha ocorrido por facto imputável ao cliente.

11 - No caso dos clientes em Baixa Tensão Normal e dos clientes em Baixa Pressão com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m<sup>3</sup> (n), considera-se facto imputável ao operador da rede de distribuição caso este não cumpra nenhuma das diligências mencionadas no n.o 8 -. 12 - O operador da rede deve atualizar e transmitir aos respetivos comercializadores, no prazo máximo de 48 horas após comunicação recebida, todas as leituras por si recolhidas ou que lhe tenham sido comunicadas por clientes relativamente a cada instalação de consumo.»

Prevê ainda o art.o 38 deste RRC as regras relativas à estimativa de valores de consumo, que legalmente é admissível. Mas como supra se sublinha cabe ao ORD a responsabilidade sobre o que a tal é inerente, e que não deve de todo prejudicar o consumidor.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Nesta situação em discussão existem no entendimento deste tribunal duas situações diferentes: 1. a discussão sobre a existência de necessidade do reclamante em custear as despesas que alega com um novo equipamento, instalação e peritagem que teve de ser feita; 2. Transtornos causados porque houve na substituição de um contador um erro que levou a comunicações de valores de m3 excessivos, e terá induzido a prejuízos e danos morais o cliente.

Tal levará ao apuramento da responsabilidade civil dos intervenientes.

Sendo que o comercializador em tudo o que é diligenciado e reclamado é alheio, pois nenhuma intervenção tem nem na inspeção nem na verificação das leituras ou na gestão dos instrumentos de medição do local.

Quanto à fuga que foi detetada a 15.06.2023, não tendo este tribunal competência técnica para colocar em causa o documento apresentado consideramos como válida a prova, e por isso admite-se que nesse dia existisse alguma anomalia no equipamento que leva à obrigatória posição de suspensão do serviço.

As alegações do Reclamante sobre fraudulento procedimento apenas poderiam ser apuradas em respetiva queixa-crime (que teria de ser realizada em 6 meses sobre os factos), e sobre tal mais nenhuma consideração jurídica podemos tecer.

Sendo que considerando que havia fuga, é realmente da responsabilidade do titular do local quando esta é a jusante da válvula de corte, a sua reposição, e por isso não cabe nenhuma responsabilidade à reclamada 2 por conta da escolha do equipamento A ou B, com o preço X ou Y, tudo escolha do cliente, a quem cabe também a dita instalação e a inspeção no local.

Contudo isso não nos parece ser a única causa deste diferendo nem dos transtornos reclamados.

Porque houve realmente um erro grave dos técnicos da Reclamada 2 que a 3.2.2023 mudaram o contador, e que comunicaram valores errados de leitura, começando em 1m3 quando deveriam ter reportado 228m3. Houve posterior reconhecimento dessa situação, com a comercializadora a ser informada de tal e a emitir a correspondente nota de crédito no valor de €221.56.

Por isso a fatura de 14.06.2023 que originou em nosso entendimento todo este processo, e de valor excessivo de €217.58, causou um sofrimento e um transtorno e ansiedade ao Reclamante, que viveu dias preocupado com o que poderia ser apenas de sua culpa (a fuga) e que entendemos não lhe pode ser só imputado.

Desta feita cumpre debruçarmo-nos sobre as regras relativas à responsabilidade civil e a sua aplicação ao presente caso.

A Lei n.º 24/96 de 31 de julho veio estabelecer o regime legal aplicável à defesa dos consumidores.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Deste regime decorre, para o consumidor, o direito à qualidade dos bens e serviços prestados, que devem ser aptos a satisfazer os fins que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou de acordo com as suas legítimas expectativas, e à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo, a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos – é o que resulta da al. a) do artigo 3º, artigo 4º, e do nº 1 do artigo 9º.

Ainda, se dispõe, que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços defeituosos (nº 1 do artigo 12º).

Nos termos do nº 1 do artigo 553º do CPC (aplicável por força do Regulamento deste Centro), é permitido ao requerente fazer pedidos alternativos com relação a direitos que, por sua natureza ou origem sejam alternativos, ou possam resolver-se em alternativa.

Quando alguém atua (por ação ou por omissão) como condição de um certo prejuízo, este já pode ser imputado a certa pessoa (tipicamente a quem o causou ou, podendo fazê-lo, não o evitou): estamos, em tais situações, no domínio da responsabilidade civil, cuja finalidade primordial consiste, precisamente, eliminar um dano, mediante reconstituição natural (recompôr a materialidade da situação ou bem jurídico lesado) ou, se aquela não for possível, mediante a reintegração por um equivalente indemnizatório, acrescentando ainda à função de ressarcir, a compensação por danos não patrimoniais.

Com efeito, 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);
- 2) Ilícitude, 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) Nexa 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, extraobrigacional. 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 a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar, considerando que a pretensão supera os pressupostos infra enunciados.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação da Reclamada ao substituir o contador, comunicar valores errados, e causar com isso uma ideia de consumo excessivo, que se veio a lograr e foi depois corrigido (mesmo que tenha efetivamente acontecido uma fuga de gás), teve uma atuação que reúne os pressupostos pois trata-se de um ato de atuação reprovável, voluntária, que causou um dano, com nexos de causalidade para os prejuízos sofridos e cuja culpa só se pode imputar àquela alteração e atuação dos técnicos da Reclamada 2.

Assim e no que respeita aos danos não patrimoniais, o art. 496.o, n.o 1, do Código Civil estabelece que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Como referem Pires de Lima Antunes Varela, Código Civil Anotado, Vol. I, 4.a edição, 1987, p. 499, “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as

circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjetivos”, citando como “possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas [...], a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc.”, mas não “os simples incómodos ou contrariedades”.

Neste caso, foi dada como provada que a atuação a partir da substituição do contador, e os erros gerados após tal, criaram uma afetação na vida familiar do reclamante.

Este alega a perturbação que teve com todo o procedimento a que foi sujeito, seja pelas despesas que teve de fazer (mas que devido à fuga lhe são juridicamente imputáveis), mas a transtornos posteriores e subsequentes da atuação, que devem ser compensados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Entendemos que estes são danos não toleráveis, e por isso é aqui tutelável, o pedido de compensação a título de danos não patrimoniais, uma vez que não se trata de mero incómodo ou contrariedade.

O montante da indemnização deve ser fixado equitativamente pelo tribunal, nos termos do art. 496.o, n.o 4, tendo em conta, entre outros aspetos, as circunstâncias do caso e pelo caráter pontual, julga-se adequada a fixação do montante indemnizatório solicitado, com vista a ressarcir a demandante dos danos não patrimoniais sofridos.

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

Posto isto, e como se considera provado, os danos na esfera do Reclamante, resultam da prestação defeituosa dos serviços no local da Reclamada 2.

Pelo que sem mais considerações e cumpridos todos os pressupostos, a ação tem necessariamente de proceder parcialmente, quanto ao valor peticionado de compensação, por todos os danos sofridos, na quantia de €342,94.

## **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 do Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## 10. Da Decisão

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

- a. absolvendo-se a Reclamada 1;
- b. condenando-se a Reclamada 2 ao pagamento do valor de €342,94.

Deposite e notifique.

Lisboa, 09 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos