

SENTENÇA n.º 428/2025

Processo n.º 2645/2025

SUMÁRIO:

1. Nos art.ºs 798 e ss., em conjugação com os art.ºs 562 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.

2. Ocorrendo um pedido de retirada de contador, e realizando-se o mesmo, o consumidor só pode ser ressarcido se comprovar os pressupostos da responsabilidade supra mencionados.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamadas: Reclamada 1 – e Reclamada 2

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 indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 29 de setembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O pedido do Reclamante pode ser consultado na íntegra nos autos, mas este tribunal entende ser de sublinhar e sumariar face ao decorrente do mesmo e apresentado em audiência o centrar o caso num pedido de indemnização por danos que entende ter sofrido com o procedimento dos envolvidos.

Realça que pelo pedido de resolução do seu contrato devido a mudança, foi agendada uma ida ao local, sendo que numa primeira data e pelo que se percebeu em sede de contestação e audiência entre as envolvidas comercializadora e distribuidora não chegou a existir marcação formal da dita marcação, pelo que nunca houve confirmação.

A data que está em causa neste processo reporta-se à marcação agendada para dia 18.07.2025 no horário entre as 12h e as 14h, onde o reclamante indica que se deslocou ao local, com o intuito de abrir a porta para a dita desativação, mas nesse dia não se cruzou com nenhum técnico nem houve na sua presença qualquer desativação tendo aguardado até às 14h30 hora a que ligou à comercializadora, tendo a indicação de que apenas poderiam remarcar.

Foram apresentadas queixas no livro de reclamações. Refere o reclamante que gastou em volta de 100 - 120€ por cada viagem a Lisboa, num total de 200 - 220€, assim como tem recibos das portagens e de combustível.

Para além disso indica ter perdido um dia de férias e o desgaste da viatura, pretendendo ser ressarcido no total de €500 por incompetência do prestador de serviço na desativação do fornecimento de gás.

A Reclamada 1, comercializadora veio esclarecer aos autos o seu procedimento e com relevância para o processo indica na sua contestação que:

« a --- enviou uma comunicação a informar que a ordem de serviço tinha ficado agendada para o dia 18 de julho, entre as 12h00 e as 14h00.

Sucedede que, no dia 18 de julho, o Demandante apresentou uma reclamação a informar que o técnico do ORD (---), não teria comparecido no local, conforme tinha ficado agendado.

Face à informação transmitida pelo Demandante, a Demandada no dia 21 de julho, enviou uma comunicação à --- a informar que tinha sido submetido um novo pedido de rescisão contratual, para que os técnicos agendassem uma nova deslocação.

Não obstante, perante a informação transmitida pelo Demandante, e apesar de a Demandada ser alheia à falta de comparência dos técnicos do ORD, procurou apurar o sucedido junto da ---, tendo, no dia 21 de agosto, enviado um novo pedido de esclarecimentos ao ORD, a pedir que esclarecessem qual o motivo para os técnicos não terem comparecido no local no dia 18 de julho, conforme tinha ficado acordado.

No dia 12 de setembro, a --- respondeu a informar que a visita técnica agendada para o dia 18 de julho teria ocorrido e, nessa deslocação, os técnicos teriam levantado o contador.»

A Reclamada 2, distribuidor ou operador de distribuição, veio aos autos sumariamente alegar em primeiro lugar das suas competências, considerando o Regulamento das Relações Comerciais.

Posteriormente e nos termos em apreço acrescenta que:

«Ora, apenas a 07/07/2025 é que a --- recebeu correspondência eletrónica do Comercializador a solicitar o agendamento de visita técnica para o dia 18/07/2025, entre as 12h e as 14h, tendo, nesse seguimento, confirmado o

respectivo agendamento. Em conformidade com o agendamento solicitado pelo Comercializador, no dia 18/07/2025, entre as 12h e as 12h15m, a --- procedeu à recolha do equipamento de medida.

Assim sendo, a --- procedeu também junto do Comercializador à anulação de toda a faturação emitida após 18/07/2025, não tendo o Reclamante, a partir dessa data, qualquer encargo adicional.

Desta feita, a --- actuou dentro das normas regulamentares aplicáveis ao sector, tendo cumprido a visita agendada para o dia 18/07/2025, pelo que não se verifica qualquer atraso na gestão e agendamento do processo de denúncia do contrato que possa justificar a indemnização peticionada pelo reclamante.

De todo o modo, ainda que existisse incumprimento da visita combinada por parte da ---, a indemnização devida por tal facto encontra-se expressamente prevista na regulamentação aplicável e cifra-se em € 20,00 (vinte euros) – nos termos do artigo 75.º, 103.º e Anexo I do Regulamento da Qualidade do Serviço do Sector Elétrico e do Gás.

Em face do exposto, resulta cristalino que a ---, enquanto Operador da Rede de Distribuição de Gás Natural, cumpriu com a data e horário do agendamento efetuado pelo Comercializador e que é da sua responsabilidade, pelo que rejeita liminarmente o pagamento de qualquer indemnização.»

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€500** (quinhentos euros).

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e as Reclamadas, representadas pelos mandatários.

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 em consequência de contrato celebrado com comercializadora de gás era abastecido na sua residência;

- b. A reclamada 1 era a entidade que faturava o serviço;
- c. A Reclamada 2 é a distribuidora, entidade que tem a competência de ir ao local gerir, ler, retirar o contador;
- d. Feita a resolução do contrato, a 26.06.2025, foi agendada a ida ao local para retirada do mesmo, que tinha de ocorrer em 30 dias, até 25.07.2025,
- e. Em 18.07.2025 e apesar de constrangimentos com marcações anteriores alegados, o consumidor deslocou-se ao local;
- f. Mas não se cruzou com nenhum técnico, tendo acabado por se vir embora,
- g. Contudo existe prova testemunhal e documental, que o equipamento foi retirado nesse dia,
- h. Apesar de as partes não se terem cruzado, dúvida que se levanta ao tribunal como tal pode ter decorrido,
- i. Mas não tendo dúvida que o contador foi retirado naquele dia;
- j. A lei não obriga a presença do reclamante, que ainda assim e como titular do contrato é sempre aconselhável que esteja presente, a fim de confirmar valores e procedimentos.
- k. Tanto é que o sms recebido a 15.07.2025 indicava «ser necessária a presença de um adulto para receber os técnicos»
- l. Ainda que não refira uma penalização se não estivesse ou uma obrigação direta que impedisse a resolução;

m. O que neste caso se revelou inexistente a presença já que as partes por motivos alheios a cada uma não se encontraram.

n. O que pode ter sido um transtorno para quem se deslocou ao local, mas entende o tribunal não ser causador de danos irreversíveis, ainda mais quando teria sempre de se deslocar por ser a indicação dada pelo comercializador a que acedeu.

o. Não foi pedida uma substituição ou procuração a terceiro que pudesse estar no local em sua vez, o que também juridicamente poderia ser feito se havia um transtorno nessa deslocação.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que tenham existido danos patrimoniais ou não patrimoniais com nexo de causalidade para a responsabilidade das reclamadas perante o reclamante.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e da testemunha, conjugadas com os conhecimentos técnicos e conhecedoras diretas da situação objeto do litígio, e que reafirmaram de modo a convencer o Tribunal, que não falharam com procedimentos, no sentido do serviço ter sido prestado, mesmo sem estar presente o consumidor, ainda que este ter estado naquele local, mas motivo desconhecido de todos os envolvidos, houve um desencontro das partes que não serve para comprovar a origem de danos pelo valor de indemnização peticionado.

8. Do Direito

Cumpra desde logo enquadrar a situação em apreço, sobre a atividade

Neste enquadramento, à Reclamada 1 – comercializadora, compete fornecer gás aos clientes e consumidores que lhe requisitem, de forma contínua e em conformidade com padrões de qualidade de serviço estabelecidos legalmente.

Já a reclamada 2 é aqui nos autos o distribuidor, operador da rede equivalente, no sentido de caber à mesma a gestão dos equipamentos e suas leituras.

O caso em causa não se debruça sobre o serviço de gás a ser prestado, mas o pedido é realizado considerando um dano não patrimonial que o reclamante alega ter sofrido por culpa em sua opinião das reclamadas.

Será assim apenas apreciado o instituto da responsabilidade civil e os seus pressupostos, para que perante a prova realizada – ou a falta dela – se possa o tribunal debruçar sobre o pedido indemnizatório.

Celebrado um contrato de fornecimento de gás, há em primeiro lugar, de analisar se a situação, à luz do instituto da responsabilidade civil contratual. O citado artigo 509º CC prevê dois casos de responsabilidade objetiva: um que respeita aos danos resultantes da própria atividade de condução ou entrega do gás, e o outro respeitante a danos que derivassem da instalação. Contudo não é neste âmbito que o caso se enquadra, pois o reclamante cessou o contrato de prestação de serviços e deslocou-se ao local na medida de se entender necessária a sua presença para a verificação e confirmação da retirada do contador pelo distribuidor e assim encerramento de toda a relação em causa.

É pois da essência da figura da responsabilidade civil e ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco, a existência de um nexo de

causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.

A principal diferença entre o regime da responsabilidade obrigacional e extra-obrigacional, resulta da presunção de culpa que está consagrada no art. 799º/1 CC.

Uma vez que com o distribuidor a responsabilidade que se poderia colocar é extra-obrigacional, o ónus de prova da culpa cabe, ao lesado (art. 487º/1, CC).

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo essa exigência para o caso concreto [de responsabilidade extracontratual ou aquiliana na medida em que não existe ou existia qualquer vínculo contratual entre a demandante e a demandada], demonstrou-se que as Reclamadas enquanto entidades responsáveis quer pela rede de distribuição de gás como pelo contrato, cumpriram com os deveres de assegurar a marcação/agendamento da ida ao local devidamente confirmada apenas a 15.07.2025, e veio a verificar-se que confirmam que houve realmente a retirada do contador no dia 18.07.2025 no cumprimento dos 30 dias a contar do pedido de resolução que havia sido feito.

Sendo que diga-se de todo que a simples retirada de um contador (e mesmo que a lei não obrigue a presença do proprietário, mas esta seja adequada ou dita como necessária para confirmar os procedimentos) não deve ser por si

só a causadora dos danos de deslocação que o reclamante alega, já que este teria com certeza no nosso ordenamento jurídico outras hipóteses como passar procuração a alguém que estivesse no local.

Como decorre do assinalado anteriormente, imputar os danos verificados decorrentes de “anomalias” no fornecimento do serviço de retirada do contador, neste caso é manifestamente impossível quando o distribuidor confirma e comprova que naquele dia – ainda que possa haver dúvidas da hora exata em que tal ocorreu, e não tenha sido na presença do consumidor – o contador foi retirado.

Por fim acrescente-se que para ser apurada a existência de danos, que tenham de ser compensados, devem aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “*o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Acrescente-se que por força do art. 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais.

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) Ilicitude, 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 excecionais o passam ter determinado.

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.

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.

Assim, o nexo 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.

Sendo que é entendimento deste tribunal que a atuação das Reclamadas no agendamento e retirada do contador não provocou de forma ilícita e culposa, qualquer dos danos que estão a ser reportados, e que a atuação das envolvidas não reúne assim os pressupostos da responsabilidade civil,

nomeadamente o nexo de causalidade para imputar qualquer indemnização às duas envolvidas.

Quando muito poderiam discutir-se transtornos, mas estes à luz do Código Civil não têm proteção como danos não patrimoniais.

Termos em que, e sem mais considerações, deve decair a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

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.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as Reclamadas do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos