

SENTENÇA n.º 457/2025

Processo n.º 2844/2025

SUMÁRIO:

1. A lei de defesa do consumidor confere aos consumidores direitos específicos quanto a serviços prestados e bem adquiridos. Nos direitos fundamentais está o direito à qualidade dos bens e serviços;

2. A existência de um dano obriga à reposição da situação nos termos que a sua reconstituição o permita, devendo estar cumpridos vários pressupostos para se apurar a responsabilidade civil e a obrigação de pagamento de uma indemnização.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

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 14 de outubro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido que pode ser consultado nos autos, e cujos dados foram confirmados em sede de audiência, de que pretende ser ressarcida dos danos provocados por incidente relativo a distribuição de energia, que ocorreu.

Com a anomalia de corrente que ocorreu na habitação, foi verificada a avaria múltipla de vários aparelhos, situação que já foi reconhecida e assumida pela Reclamada, através de recibos de pagamento de valores, emitidos pela ---

Contudo parcialmente há ainda parte da quantia despendida com o frigorífico, o forno e o exaustor para ser paga,

Conclui assim que pretende ser ressarcida dos remanescentes correspondentes à aquisição dos equipamentos tendo um recibo para receber de €1131,99, mas pretendendo ser ressarcida do valor de €1938,98, restando assim um remanescente de € 806,99.

A Reclamada não apresentou contestação escrita, mas em sede de audiência e com o testemunho da --- foi explicado a assunção de pagamento dos danos do ocorrido a 15.03.2025 e a perspetiva e fórmula como foram os valores apurados face aos três equipamentos em causa, embora esteja um recibo a pagamento há meses de €1131.99 que a consumidora ainda não aceitou receber.

Remetem ainda para as comunicações trocadas no processo, que nos abstermos de copiar.

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 **€806,99** (oitocentos seis euros e noventa e nove cêntimos), valor reformulado em audiência, face ao recibo que já está apurado para pagamento.

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário, e a testemunha da empresa ----.

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, 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 este tribunal entende ter competência para o apreciar.

Termos em que segue o mesmo para apreciação na ausência de outras questões.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante sofreu danos com um incidente ocorrido a 15.03.2025 na sua instalação elétrica;
- b. Deste incidente teve vários equipamentos estragados, os quais viram ser assumida a situação com o pagamento de compensação devida;
- c. A reclamada é a entidade distribuidora de energia e com responsabilidade pela correção do sucedido;
- d. Cuja assunção ocorreu desde logo, por se tratar de um incidente causador de danos em equipamentos elétricos,
- e. Foi comunicado à reclamante por carta/email os termos em que essa mesma compensação iria decorrer e mencionada a intervenção e apreciação que seria feita pela --- devendo aguardar todos os comprovativos das despesas tidas.
- f. Por conta do denunciado existiram recibos de indemnização com várias datas e vários componentes,
- g. Mas ainda estão por pagar os valores relativos na totalidade a três equipamentos;
- h. Exaustor, cuja aquisição data 16.04.2025 pelo valor de €379.99,
- i. Frigorífico combinado, cuja aquisição data de 16.04.2025 pelo valor de €1019.99:
- j. E forno cuja aquisição data de 25.03.2025 pelo valor de €539

- k. Com interesse para a discussão em apreço,
- l. A 10.07.2025 foi emitido o último recibo no valor de €1131.99 referente ao valor final apurado pela ---,
- m. Mas ficando em falta um remanescente face ao valor das faturas de aquisição dos componentes supramencionados, de €806.99
- n. Nos autos constam as faturas justificativas do valor reclamado,
- o. Sendo que o frigorífico danificado tinha 20 anos, mas funcionava em condições, e o adquirido foi o mais aproximado ao perdido,
- p. Cuja escolha cabe no limite ao lesado, que deve ver a reconstituição natural dos factos quanto a um dano para o qual nada contribuiu.

7.2. Resultam como factos não provados

Não existem outros facto a considerar com relevância para os autos.

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

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor, entre eles sublinhando-se o direito à qualidade dos bens e serviços pelo art. 4.º

Nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (regulamento n.º 406/2021, de 12/05) os utilizadores das redes têm direito à qualidade de serviço, o que decorre também da Lei de Defesa do Consumidor e da Lei dos Serviços Públicos, como acima referido.

O direito à qualidade do serviço tem como pressuposto, desde logo, o direito à continuidade do serviço de energia elétrica (art.º 5 RQS). No entanto, o serviço pode ser interrompido em algumas situações previstas especificamente no Regulamento das Relações Comerciais.

As interrupções são classificadas como previstas ou acidentais, sendo que nas primeiras se incluem razões de interesse público, de serviço, facto imputável aos operadores de outras redes, facto imputável ao cliente ou acordo com o cliente, enquanto nas segundas (acidentais) se incluem razões de segurança, causas próprias e os casos fortuitos ou de força maior (art.º 69º RRCSE e 13º do RQS).

Com relevância para a decisão da causa, importa saber o que se entende por interrupções por casos fortuitos ou de força maior. Entende-se que são as situações em que se reúnem simultaneamente as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis, sendo fortuita a ocorrência que, não tendo acontecido por circunstâncias naturais, não poderiam ser previstas, e de força maior um evento natural ou de ação humana que, embora previsível, não poderia ser evitado nem as suas consequências. (art.º 8 RQS).

A reclamante pretende ser compensado pelo diferencial de valores quanto às aquisições que se viu obrigada a fazer de um frigorífico novo, exaustor, e forno, porque os seus ficaram danificados com o incidente reportado, o que foi assumido e emitido recibo parcial pela reclamada a 10.07.2025 no valor de €1131.99, faltando €806.99.

Sendo bens essenciais à família, e atendendo ao que recebeu de comunicação da Reclamada de que poderia adquirir bens desde que tivesse comprovativo dos danos e a fatura, fê-lo confiante que seria ressarcida.

O RQS prevê, expressamente, que as disposições previstas no regulamento não excluem a responsabilidade civil nos termos gerais.

Assim, a lei distingue entre responsabilidade contratual e extracontratual, sendo que, dentro desta última, podemos falar de responsabilidade por factos ilícitos ou responsabilidade pelo risco.

Embora o abastecimento de energia pela reclamada não pressuponha a celebração de um contrato de fornecimento do serviço, o contrato é celebrado entre os utilizadores e os comercializadores de energia, pelo que, entre as partes não existe qualquer relação contratual. Neste sentido, estamos perante responsabilidade extracontratual.

Quanto à responsabilidade por factos ilícitos, a lei prevê determinadas situações em que a culpa se presume, como o caso do art.º 493º, n.º 2 do CC, que estabelece que: «quem causar danos a outrem no exercício de uma atividade, perigosa por sua própria natureza ou pela natureza dos meios utilizados, é obrigado a repará-los, exceto se mostrar que empregou todas as providências exigidas pelas circunstâncias com o fim de os prevenir.»

Tanto pela sua própria natureza, como pelos meios usados, a atividade de produção, transformação e distribuição de energia elétrica é uma atividade perigosa (Ac. do Tribunal da Relação de Guimarães, de 26/04/2018, no proc. n.º 3702/16.6T8BRG.G1).

Quanto à responsabilidade pelo risco, dispõe o art.º 509º do CC que:

«1. Aquele que tiver a direcção efectiva de instalação destinada à condução ou entrega da energia eléctrica ou do gás, e utilizar essa instalação no seu interesse, responde tanto pelo prejuízo que derive da condução ou entrega da electricidade ou do gás, como pelos danos resultantes da própria instalação, excepto se ao tempo do acidente esta estiver de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação. 2. Não obrigam a reparação os danos devidos a causa de força maior; considera-se de força maior toda a causa exterior independente do funcionamento e utilização da coisa.»

A Reclamada assumiu e reconheceu a responsabilidade pelos danos causados ao utilizador cujos locais de consumo abastece, em virtude da ocorrência verificada, nomeadamente através da comunicação enviada, pelo que se conclui, sem necessidade de maiores considerações, que não logrou afastar as presunções plasmadas nos referidos artigos 493º e 509º do CC.

E à reclamante pagou/indemnizou outros equipamentos eléctricos danificados e denunciados, e parcialmente os valores relativos a estes equipamentos já têm recibo emitido, estando apenas em discussão um diferencial.

Ou seja, já foi pago em vários recibos conforme elementos dados como provados uma parte da quantia relativa a estes danos e despesas, mas ficou um remanescente por pagar que aqui é reclamado.

Entendemos ainda que a Reclamada não empregou todos os esforços necessários e exigíveis para evitar o evento causador dos prejuízos, nem demonstrou que o incidente foi causado por força maior.

Assim, está a mesma obrigada a indemnizar o reclamante pelos danos patrimoniais por si causados e por este sofridos. Porém, mantêm-se os restantes pressupostos da responsabilidade civil: o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano, cuja prova incumbia ao Requerente.

A verificação de um facto suscetível de causar danos, como foi o incidente do dia 15.03.2025 permite concluir de forma imediata que os danos, efetivamente, se verificaram.

Consequentemente, é necessário demonstrar a existência de danos e que os mesmos foram causados pelo incidente, para que haja lugar a uma indemnização, além da referida reposição da situação.

E os elementos juntos aos autos comprovam no entender do tribunal que foi adquirido um frigorífico, um exaustor e um forno que haviam sido denunciados logo, pelo que foi aceite o pagamento de um novo.

Atente-se ainda ao resulta do disposto no art.º 563º do CC: a obrigação de indemnizar só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.

No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC), sendo que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação (Art.º 562º CC).

A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC).

A trave-mestra da reparação do dano ao nível do direito civil rege-se pelo princípio da reposição ou reconstituição natural (artigo 562º do Código Civil), o qual se traduz na obrigação de reconstituir a situação anterior à lesão, ou seja, o dever de repor as coisas na situação em que estariam caso o evento lesivo se não tivesse produzido.

Neste sentido e regressando ao caso dos autos, de acordo com os dados apresentados, deverá ser tido em conta o valor da aquisição dos equipamentos, a 25.03.2025 e 16.04.2025, no total de €1938.98 conforme recibos nos autos, não se podendo considerar outros elementos sem ser o valor do bem.

Tendo em conta que a reclamada não procede à reparação pelos seus próprios meios, assumindo, por sua vez, o pagamento do valor correspondente a essa aquisição, o que não afasta a aplicação do princípio da reconstituição, deverá ser tido em conta o valor da aquisição em apreço para poder reconstituir a situação.

Ora, considerando os custos inerentes com os produto verificamos foi necessário e imperativo reembolsar a reclamante, deste diferencial tendo sido conforme recibo de 10.07.2025 já emitido – deve ser assinado e devolvido – o valor do recibo de €1131.99, e ficando por receber o valor de €806.99.

Conclui-se, assim, ser de dar provimento à pretensão formulada pela Reclamante.

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.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada a pagar o valor de €806.99.

Deve ainda ser devolvido assinado e pago o recibo datado de 10.07.2025 na quantia de €1131.99 que já está na posse da reclamante.

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de novembro de 2025

A juiz-árbitro
Eleonora Santos