

SENTENÇA n.º 482/2025

Processo n.º 3139/2025

SUMÁRIO:

1. 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, refere-se à proteção dos serviços públicos essenciais quanto à sua comercialização e prestação.
2. A entidade comercializadora tem de faturar ao consumidor, de acordo com o contrato celebrado, e as informações que dispõe do ORD.
3. O instituto da responsabilidade civil obriga à verificação de todos os pressupostos nos termos do art. 483.º CC.

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 28 de outubro 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 em pormenor nos autos, sendo que importa ressaltar que a 01.09.2025 quando o processo deu entrada neste tribunal o pedido reportava-se a requerer o cancelamento do contrato, mas com efeitos retroativos a 30.06.2025.

Requeria ainda a retificação de valores faturados indevidamente, o que foi esclarecido em audiência reportar-se também fatura final com o valor de €141.50, ainda a pagamento.

Indicou e juntou dados que comprovam que a 24.07.2025 o ORD esteve no local e retirou o contador, entendendo que a partir daí deveria contabilizar-se o encerramento do serviço.

Solicita ainda uma indemnização por danos que considera causados, no remanescente até à competência deste tribunal - €4869.50 – pelo tempo despendido em contactos e reclamações, pelo transtorno e desgaste emocional resultantes da atuação da reclamada.

A Reclamada procedeu ao envio de contestação que também pode ser consultada na íntegra nos autos. Mas que sumariamente alude a impugnar o apresentado. Houve de facto um contrato de energia no local, para eletricidade e gás natural, que teve início em fevereiro e março de 2016.

A 04.06.2025 houve um contacto com a Reclamada com vista à cessação do contrato celebrado, mas não ficou acordado que a cessação aconteceria no dia 30.06.2025, até porque a cessação dos contratos não depende exclusivamente do comercializador, mas antes da colaboração para o efeito do ORD – Operador Rede da Distribuição, conforme separação de

atividades pelo regime das relações comerciais nos setores elétricos e do gás natural.

Cabendo ao ORD a referida comunicação de leituras e gestão dos contadores, e também ao mesmo cabe efetuar a desligação do fornecimento de energia aos pontos de consumo dos clientes, a leitura dos equipamentos de medição bem como comunicar ao comercializador os dados para posterior faturação.

A Reclamada indica assim que houve a 04.06.2025 um pré-agendamento da deslocação dos ORDs ao local, já que dependeria da própria atuação. Tendo ficado pré agendado o dia 01.07.2025 para a deslocação, mas sem ter indicação de datas definitivas. Sublinhando que quando ocorre uma denúncia de gás por iniciativa do cliente implica que o ORD se desloque ao local, aceda à instalação e desligue o fornecimento, sendo certo que o levantamento do contador é uma opção do ORD.

Quanto a eletricidade a cessação ocorreu com efeitos a 02.07.2025, havendo fatura de rescisão. Quanto ao gás o ORD nada comunicou à comercializadora. E mesmo o relatório entregue pelo Reclamante da --- não tem a data que foi dado conhecimento do encerramento do contrato, já que internamente essa comunicação não ocorreu.

Só a 09.09.2025 foi comunicado pelo ORD à Reclamada a conclusão da denúncia contratual, e só a conclusão do processo de denúncia por um ORD faz cessar de imediato o respetivo contrato pela comercializadora. Sendo que a comunicação levou à cessação em sistema do contrato a 10.09.2025.

E enquanto o contrato esteve ativo foram faturados os consumos de gás. E foram aqui consideradas desde o dia 04.06.2025 três faturas:

- Fatura emitida no dia 21 de julho de 2025, por referência aos consumos efetuados entre 18 de junho e 17 de julho de 2025, com base numa leitura estimada realizada a 17 de julho de 2025;

- Fatura emitida no dia 23 de agosto de 2025, por referência aos consumos efetuados entre 18 de julho e 17 de agosto de 2025, com base numa leitura estimada realizada a 17 de agosto de 2025;

- Fatura emitida no dia 11 de setembro de 2025, por referência aos consumos efetuados entre 18 de agosto e 9 de setembro de 2025, com base numa leitura real realizada comunicada pelo ORD a 9 de setembro de 2025.

Esta última foi a fatura de rescisão.

A fatura emitida a 16 de setembro de 2025, tem em conta os períodos 18 de maio e 4 de junho de 2025, o que corresponde a um período compreendido em momento anterior à denúncia do contrato efetuada pelo Reclamante, pelo que não está em causa de forma nenhuma a sua exigibilidade.

Indicava ainda a Reclamada que cabe ao ORD efetuar a leitura dos equipamentos e comunicar os dados de consumo, e que caso o ORD modifique a sua posição relativamente à leitura comunicada no dia 09/09/2025, a ora Reclamada --- prontamente fará refletir essa modificação na(s) fatura(s) emitida, por força das imposições legais suprarreferidas.

Pelo que, não poderão ser assacadas quaisquer responsabilidades à ora Reclamada pelos valores debitados nas faturas em apreço, porquanto não foram, da sua parte, incumpridos quaisquer deveres legais ou contratuais.

Por fim e quanto ao pedido de indemnização, alega o Reclamante ter sofrido danos não patrimoniais em virtude da conduta da Reclamada em virtude de, designadamente, ter perdido tempo em múltiplas chamadas e comunicações,

ter sentido stresse, frustração e insegurança quanto à situação contratual e ter tido 'risco' para o seu bom nome perante cobranças indevidas.

Ora, o Reclamante não logra demonstrar qualquer dispêndio de tempo que a situação possa ter acarretado para si. Alega ter realizado e trocado inúmeras chamadas e comunicações com a Reclamada, sem disso juntar qualquer prova. Pelo que vão tais alegações expressamente impugnadas.

Na sequência da audiência foi solicitado ao ORD de serviço de gás que se pronunciasse sobre os valores de consumos reais naquele local, tendo em conta as datas reclamadas pelo consumidor, e foi informado aos autos que:

«Em resposta à notificação de V. Exas. relativa ao processo n.º 3139/2025, através da qual é solicitada a indicação das leituras de consumo (...) para o ponto de consumo identificado pelo CUI PT1605 000 008 126 762 LS, informa-se que a Lisboagás apenas dispõe das seguintes leituras reais registadas: i) 2749 m³ – leitura real efetuada em 21/03/2025; ii) 2817 m³ – leitura real/final aquando do levantamento do contador em 24/07/2025.»

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 de **€5000** (cinco mil euros) indicado pelo Reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, devidamente representada por mandatária.

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

Foram ouvidas as mesmas, e finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados 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 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 era titular do contrato de energia com a Reclamada,

- b. Tendo solicitado a cessação do mesmo a 04.06.2025.
- c. Contudo no âmbito da energia o comercializador depende do operador de rede para ir ao local ou à distância ser retirada a verificação do equipamento
- d. O que foi pré agendado para 01.07.2025
- e. E levou à cessação do contrato de eletricidade a 02.07.2025, uma vez que o procedimento é remoto e o contador não é retirado.
- f. Mas quanto ao serviço de gás e apesar do pré-agendamento, a comercializadora só recebeu indicação da cessação a 09.09.2025,
- g. Tendo cessado o contrato a 10.09.2025;
- h. Contudo tratam-se de comunicações internas, alheias ao consumidor, mas sem as quais a cessação não pode ocorrer;
- i. O contador de gás foi retirado do local de consumo a 24.07.2025,
- j. Tendo como leitura real indicada aos autos 2817m³
- k. Sendo que a anterior leitura real data de 21.03.2025, era de 2749m³.
- l. A faturação final de rescisão deste contrato de gás foi emitida a 11.09.2025, e traz um valor de leitura real que não corresponde às quantias indicadas,
- m. Pois ali foi faturado com leitura de 2941m³ em vez de 2817m³,
- n. Se o contador foi retirado do local a 24.07.2025, após esta data o tribunal entende que nenhum outro valor pode ser considerado;
- o. Entre 04.06.2025 e 10.09.2025 existiram faturas emitidas, uma vez que o contrato estava ainda em vigor,
- p. Mas não há de acordo com informação do ORD aos autos, comunicações de leituras reais
- q. Pelo que as faturas emitidas a 21.07, a 23.08, e a 16.09 (esta para correção de consumos de 18.05.2025 a 04.06.2025), foram-no com leituras estimadas, todas elas acima da leitura real final, datada do dia em que o contador foi retirado,

r. Tendo assim de existir essa correção dos valores estimados que foram cobrados, mas apenas que na fatura final de acerto, emitida a 11.09.2025 que deve assim ser substituída e corrigida,

s. A fatura emitida a 16.09.2025 foi uma fatura de correção, que se refere a períodos de 18.05.2025 a 04.06.2025,

t. Anterior ao momento em que o pedido de resolução foi solicitado, trazendo ainda esta fatura um crédito,

u. Mas contabilizando valores cobrados acima da leitura real, cujo acerto o comercializador deve fazer na fatura de rescisão com data de 11.09.2025;

v. Assim onde estão contabilizados os valores de 2941m³ como leitura real,

w. Devem constar os valores de 2817m³ apurados a 24.07.2025 data em que o contador foi retirado

x. Não podendo ser estimado nenhum diferencial após essa data uma vez que o contador foi tirado do local conforme informa os autos o ORD.

y. Quanto a danos causados com estes procedimentos de faturação, nenhuma prova foi junta aos autos de danos sofridos.

z. Podendo considerar-se que existiram transtornos, mas não indemnizáveis à luz do nosso direito.

7.2 Factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pelo Regulamento das Relações Comerciais e o Regulamento de Qualidade do Serviço de gás;

b. Que o ORD tivesse comunicado com a data pretendida pelo Reclamante a cessação, ou que tivesse obrigação de o fazer,

c. Que tenham havido consumos após a data em que o contador foi retirado a 24.07.2025 naquele local;

d. Que o reclamante tenha tido danos patrimoniais e não patrimoniais devidamente comprovados no processo, com mérito para serem compensados.

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 e contestação 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 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, com as devidas atualizações.

O reclamante e a reclamada dispunham de um contrato para a prestação de serviços de energia, onde estamos a discutir a cessação do contrato de gás.

Sendo que desde logo se esclarece que no entendimento deste tribunal, e ainda que não tenha sido parte interveniente no processo, a resposta do ORD quanto aos valores finais do contador no dia da sua retirada do local, tenha sido essencial.

Desconhecendo o motivo pelo qual internamente essa informação não foi logo reportada a 24.07.2025 ao comercializador, e apenas a 09.09.2025 tenha havido informação quanto a tal.

Sendo que em discussão está assente na faturação emitida após a rescisão que aqui o tribunal dá como concluída a 10.09.2025 pelo testemunho do comercializador, mas que deverá ter em conta para o cálculo a leitura real da

data que o ORD verificou e comunicou aos autos com a data de 24.07.2025 de 2817m3 de consumo.

Cumpre, no entanto, enquadrar o litígio ainda no âmbito da lei dos serviços públicos essenciais, como acima frisámos.

A lei supramencionada determina no seu âmbito de aplicação, no art. 1.º, que: «1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à proteção do utente. 2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos: (...) c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;»

Nos termos da lei que tutela os serviços públicos essenciais, o consumidor tem direito a uma faturação mensal e detalhada de todos os serviços.

Por isso mesmo determina no artigo 3.º um princípio geral de que prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

O que é nosso entendimento que terá ocorrido, pelo recebimento sempre de faturação enquanto não houve o encerramento / cessação interna do contrato, o que o consumidor não pode dominar ou impor, pois depende de relações entre o comercializador e o operador de rede que ficam sujeitos ao Regime das Relações Comerciais, aprovado por Regulamento.

Na sede que nos ocupa o caso relativamente à prestação do serviço público essencial de fornecimento de gás estabelece o artigo 9.º, quanto à faturação que os utentes têm direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta.

Esta fatura deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

Contudo a discussão no caso *sub judice* reporta a conhecer-se da faturação de rescisão do contrato, e dos acertos que podem e devem ser feitos de acordo com a leitura real que venha a ser apurada pelo ORD aquando da retirada do contador, embora desde logo se critique a delonga interna dos procedimentos, que de todo podem prejudicar o consumidor/utente, que ainda que fique sujeito a um acerto não superior a 6 meses, não pode ver ser cobrado consumos que não ocorreram.

Será relevante ainda sublinhar legalmente o que foi estipulado quanto ao relacionamento comercial entre os intervenientes no setor, e que resulta do 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;*
- *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.

A aprovação das normas complementares inicia-se, geralmente, com a apresentação de propostas fundamentadas por parte das empresas reguladas (enquanto destinatárias das obrigações estabelecidas) e envolve um processo de consulta prévia, assim como a obtenção de pareceres dos órgãos consultivos da ERSE.

Dá-se nota ainda para 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.

Contudo e para a questão em apreço discutimos a cessação do contrato de gás, e a faturação emitida posteriormente e a faturação final, bem como um pedido de indemnização.

Sendo a responsabilidade sobre a faturação emitida do comercializador,

Entende-se, pois, que deverá ser corrigida que foi a faturação final de rescisão emitida a 11.09.2025, onde foram considerados valores de consumos reais que não correspondem aos comunicados a este tribunal pelo ORD com a data em que o contador foi retirado.

Mesmo que à data o contrato já esteja cessado, e que essa cessação internamente seja considerada a 10.09.2025, o valor a considerar de consumos na faturação não pode ser inventado ou sem nexos, atendendo a que apesar de juridicamente o contrato não estar cessado internamente, o consumidor deixou de estar no local, e de ter ali consumos reais a 24.07.2025.

Deve pois a faturação final ser corrigida já que depois do pedido de rescisão em julho e agosto foram considerados valores estimados que não eram reais. E o valor final de acerto a ter em conta – seja para pagamento ou não – que o comercializador pode apresentar ao consumidor até à data da rescisão – não pode conter valores reais acima da data em que o contador foi retirado e que se dá como comprovado ser 2817m³ e não 2941m³.

Por fim e quanto ao pedido de pagamento de uma indemnização, deverá atender-se que a responsabilidade civil cumpre genericamente e para poder ser colocada esta hipótese, os requisitos previstos no art. 483.º CC, onde entre os quais considera este tribunal não estarem cumpridos todos os pressupostos legalmente previstos que legitimem o pedido.

A somar que não há qualquer prova aos autos de danos patrimoniais que o reclamante apresente e sobre os quais deva este tribunal se debruçar, entendendo ainda que o sucedido não tem gravidade o suficiente para se considerar uma compensação atendendo ao que tem vindo a ser prática da jurisprudência dos tribunais superiores.

Sublinhe-se que é da essência da figura da responsabilidade civil (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 verdade é que o reclamante que tem à luz da lei e como consumidor o ónus da alegação de um dano, e terá de o demonstrar. Sempre se acrescente que quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional. Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

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, como acima frisámos, 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 tem que se demonstrar que a Reclamada enquanto prestadora não cumpriu com os deveres alusivos, e que este incumprimento é que tenha causado um dano específico.

Sempre se acrescente que a lei não pretende salvaguardar a existência de meros transtornos.

Os pressupostos da responsabilidade civil resultantes em termos gerais do art. 483.º CC são genéricos, e 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) Illicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter

determinado. Seguimos de perto o pensamento de Mariana Barbosa¹, e da jurisprudência², bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que

¹ BARBOSA, Mafalda Miranda - Danos Não Patrimoniais: Apontamentos. **Revista de Direito da Responsabilidade**. Ano 5. 2023.

«Os danos não patrimoniais são definidos, em termos negativos, como aqueles que não são suscetíveis de avaliação pecuniária. Sendo este um dado incontroverso, parecem, contudo, suscitar-se algumas dúvidas no que respeita à densificação da noção.

De facto, tradicionalmente, a generalidade da doutrina, entre nós, orienta-se pela relação entre o dano sofrido e os bens atingidos pela ação lesiva do agente. Antunes Varela di-lo expressamente, ao afirmar que os danos não patrimoniais são os “prejuízos (como as dores físicas, os desgostos morais, os vexames, a perda de prestígio ou reputação, os complexos de ordem estética) que, sendo insuscetíveis de avaliação pecuniária, porque atingem bens (como a saúde, o bem-estar, a liberdade, a beleza, a perfeição física, a honra ou o bom nome) que não integram o património do lesado, apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária”.

Também Galvão Telles aduz que os danos não patrimoniais resultam da ofensa de bens imateriais, desprovidos de conteúdo económico, insuscetíveis de avaliação em dinheiro e, mais recentemente, Maria Manuel Veloso explicita que “a insusceptibilidade de avaliação pecuniária em bom rigor diz respeito aos bens atingidos, bens pessoais aos quais não pode ser atribuído qualquer valor de mercado ou de troca”.

Ora, o certo é que, ao falarmos de dano, falamos da repercussão negativa que uma determinada lesão de um direito ou interesse tem na esfera de um sujeito concreto, pelo que haveremos de concluir pela inexistência de um absoluto paralelismo entre a natureza do bem jurídico atingido e a natureza do prejuízo sofrido.

Dito de uma forma mais direta: os danos não patrimoniais podem resultar tanto da violação de direitos de natureza patrimonial, como da violação de direitos de natureza pessoal; do mesmo modo que os danos patrimoniais podem resultar quer da lesão de direitos de natureza pessoal, quer da lesão de direitos de natureza patrimonial.

(...)

A emergência de danos não patrimoniais explica-se como resultado da dimensão axiológica do direito subjetivo que, para lá do seu conteúdo concreto, apresenta uma ligação estreita à pessoa, à qual vai buscar o seu sentido e fundamentos últimos.

Mas pode explicar-se, igualmente, noutras situações, pela preterição de uma ou mais faculdades inerentes ao conteúdo do direito subjetivo violado. Se no primeiro caso somos confrontados com os danos morais (propriamente ditos), a traduzir-se em dores, angústia, ansiedade, sofrimento; no segundo caso, lidamos com danos extrapatrimoniais (de que aqueles são apenas uma categoria).

A distinção a que assim aludimos não nos condena, no entanto, a aceitar a compensação de danos não patrimoniais para lá da repercussão negativa da lesão concretamente experimentada. Dito de outro modo, não basta que se verifique a preterição de uma faculdade inerente ao conteúdo do direito violado; é imperioso que o impacto negativo de tal dado possa ser comprovado prático-normativamente.

Assim, por exemplo, o julgador não pode limitar o montante indemnizatório – sem consideração dos restantes elementos ponderativos ou ao arrepio deles – apenas e só por se confrontar um lesante cuja situação financeira é frágil. A responsabilidade não é uma forma de redistribuição da riqueza, nem pode ser vista como um instrumento que poderia conduzir, em última instância, a formas de expropriação baseadas na ponderação de patrimónios.

Se assim fosse, introduzir-se-ia na dogmática ressarcitória uma contingência incompatível com a certeza do direito e violar-se-ia, dessa forma sim, o princípio da igualdade. O artigo 494º CC convida o jurista a

considerar, também, para efeitos de redução da indemnização ou, no caso dos danos não patrimoniais, por força da remissão do artigo do lesado (arts. 496º, n.º3, e 494º do Código Civil).

(...) não é possível elencar de forma taxativa tais circunstâncias, sob pena de se deixarem de considerar a especificidades do caso concreto. Entre outras, fala o autor da natureza do bem jurídico violado e na gravidade da ofensa perpetrada pelo lesante. Circunscrevendo a sua análise aos danos não patrimoniais, e no que à primeira circunstância diz respeito (a natureza do bem jurídico lesado), o autor dá conta do seu peso relativo.

De facto, (...), não devendo ser indemnizados os danos não patrimoniais que resultem da lesão de bens de natureza patrimonial, não há grande utilidade na análise da natureza do bem lesado no momento da determinação do quantum compensatório. A consideração de tal circunstância ficaria limitada às situações em que o dano resultasse da lesão de direitos de natureza pessoal.

Se rejeitamos a limitação do ressarcimento dos danos não patrimoniais aos casos de lesão de bens de natureza pessoal, o que se conclui é que o que releva para efeitos de admissibilidade da compensação de danos não patrimoniais é a gravidade destes, a justificar o merecimento da tutela do direito.

Ora, essa gravidade, compreendida em termos objetivos, não tem a ver com a natureza do bem jurídico lesado, mas com a repercussão da lesão na esfera do sujeito. A natureza do bem lesado prende-se com o requisito ilicitude, e este, ao funcionar como um filtro objetivo de seleção das pretensões indemnizatórias procedentes, comunica-nos que o ordenamento jurídico considerou meritória a compensação.

Quanto aos danos patrimoniais, aliás, atenta a intencionalidade do artigo 494º CC, perde sentido densificar as outras circunstâncias do caso por referência à gravidade da ofensa e à extensão do dano, já que o efeito do preceito é apenas limitar a indemnização que coincide com a totalidade do dano apurado. Os elementos ponderativos apenas podem ser cogitados a propósito dos danos não patrimoniais. Ora, quanto a estes, é óbvio que, não obstante a não tradução pecuniária do dano, a sua gravidade pode ser aferida em função considerando a natureza e intensidade do dano causado e sublinhando que “a gravidade da ofensa permite atenuar resíduos de subjetivismo, quanto às consequências da lesão. E, nessa medida, contribui para tratar de forma igualitária, na medida do possível e desejável, os afetados por semelhantes lesões”.

Podem ainda ter-se em conta elementos objetiváveis – idade, constituição física do sujeito, tipo de vida, grau de reputação social, hábitos, notoriedade da pessoa. Nas demais circunstâncias do caso, haverá outros elementos a ter em conta. De facto, da mesma forma que intervém no juízo de redução da indemnização o elemento culpa, outros aspetos dogmáticos atinentes à fundamentação da responsabilidade podem ter aqui uma palavra a depor. Designadamente, se a culpa é um dos pressupostos do ressarcimento e o grau de culpabilidade – não interferindo em termos de fundamentação da responsabilidade – intervém (ou pode intervir) a este propósito para efeitos de redução da indemnização, nada parece obstar a que outros pressupostos que, considerados em termos absolutos, fundam a responsabilidade possam ser chamados à colação para, considerados em termos de grau, limitarem a indemnização (ou auxiliarem o juízo de fixação da compensação dos danos não patrimoniais). Entre outros requisitos, pensamos, designadamente, na causalidade, por nós pensada em termos de imputação objetiva.

Cindindo-se esta em dois segmentos imputacionais ou causais – a causalidade fundamentadora e a responsabilidade preenchedora da responsabilidade – curamos, agora, da primeira para considerar que, atenta a nossa perspetiva axiologicamente densificada, é possível chegar à afirmação de um juízo de imputação sem a prova concreta do que outrora vinha conhecido por condicionalidade sem a qual.

A gravidade da lesão pode, porém, ser compreendida segundo uma ideia de proporcionalidade. Em regra, os danos mais graves correspondem à lesão de bens de maior valor axiológico, às quais seria atribuída uma indemnização de montante superior.

Mas, até porque o critério não pode funcionar isoladamente, não existe uma correspondência necessária entre valor do direito violado e a gravidade do dano. À ideia de proporcionalidade devemos reconhecer

pode ser considerado num pedido como este de pagamento de danos não patrimoniais, mas sem que exista nos autos qualquer prova da existência de um dano com valor jurídico que permita à luz da lei o ressarcimento.

Sempre se acrescente que conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso) e não à luz de fatores subjetivos”.

Neste âmbito os meros transtornos não justificam a indemnização de danos não patrimoniais, porque, “só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral”. Um dano considerável é aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação.

Por fim e quanto à mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem ao reclamante, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não logrou o Reclamante fazer prova de quaisquer danos que alega, termos em que deve decair esse peticionado.

Deve assim a Reclamada corrigir os valores de consumo da fatura de rescisão do contrato emitida a 11.09.2025, com os valores de leitura real de

um alcance próprio intimamente ligado à intencionalidade predicativa da juridicidade. É, aliás, nesse sentido que se pode compreender a tentativa de uniformização jurisprudencial dos montantes indemnizatórios, em abono do princípio da igualdade, o que não nos deve condenar à necessidade de adotar um sistema tabelar que deixe de ter em conta as especificidades do caso concreto, contrariando, assim e aliás, a determinação genérica do legislador, de acordo com o artigo 494º CC.»

² Atente-se neste sentido ao Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, Proc. 2018/19.0T8PDL.L1-2, de 3.12.2020, e ao Ac. Tribunal da Relação do Porto, Proc. 8064/18.4T8SNT.P2 de 10.01.2022.

2817m3 e se for apurado algum valor a pagar nesse acerto final, terá o consumidor de o pagar. A fatura final a ser corrigida deve também ser enviada a este tribunal.

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 parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a corrigir os valores de consumos reais na fatura final de acerto emitida a 11.09.2025 para os valores indicados pelo ORD à data da retirada do contador.

O consumidor deve assim receber nova fatura corrigida e proceder de acordo com o que a mesma indicar.

Absolve-se a Reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 27 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos