

SENTENÇA n.º 020/2026

Processo n.º 3916/2025

SUMÁRIO:

1. Nos termos da lei dos serviços públicos essenciais, Lei n.º 12/2008, e da Lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96, com as devidas atualizações, o serviço de água fica sujeito às mesmas normas legais, devendo o serviço ser prestado com qualidade e em boa-fé das partes.
2. Contudo não existindo faturação e/ou contrato entre as partes, deve o consumidor agilizar para haver correção de tal.
3. Sendo que a obrigação de pagamento de danos depende da existência comprovada dos mesmos com culpa e ilícito que seja apurado da reclamada, e que tenha nexo de causalidade conforme pressupostos da responsabilidade civil pela lei,

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 13 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O pedido da reclamante pode ser consultado na íntegra nos autos. Mas sumariamente a mesma pretende solicitar uma indemnização por danos materiais diretos relativos à aquisição de água engarrafada, deslocações e outros custos decorrentes da impossibilidade de utilização do serviço; danos não patrimoniais / incómodos significativos, um prejuízo associado à privação de um serviço essencial, impacto no quotidiano, desconforto e perturbação relevante, e custos administrativos e perda de tempo útil com contactos, deslocações, tratamento do processo e resolução do incidente, tudo no valor total peticionado de €380.

É feita alusão ao corte de água que ocorreu na sua residência a 21.07.2025, sem que tivesse qualquer aviso prévio, o que afetou a sua vida e tarefas básicas.

Com vários contactos infrutíferos foi aos serviços a 30.07.2025 pela segunda vez e presencialmente ao balcão conseguiu depois de insistir que fosse restabelecido o serviço após celebrar novo contrato. Entende que nunca lhe foi prestada qualquer explicação formal sobre o sucedido e os motivos da interrupção.

Por isso e na ausência de informação e transparência e apoio ao consumidor considera tal uma falha grave na prestação do serviço.

Pretende a avaliação da conduta e pela interrupção do fornecimento injustificada, e a falta de respostas adequadas, e ausência de esclarecimentos formais, pretende ser compensada pelos danos que refere ter sofrido supra descritos.

A Reclamada apresentou contestação escrita, respondendo ainda em sede de mediação a 05.11.2025 com o que remetera à reclamante.

É feita a alusão a um lapso administrativo, estava o contrato de fornecimento de água em nome da reclamante rescindido desde 20.12.2023, embora o aparelho de medição de fornecimento de água só tenha sido retirado do local a 21.07.2025.

Acabou por ser celebrado novo contrato a 30.07.2025.

Depois desta resposta foi remetida outra a 05.12.2025, onde foi explicitado que os gastos invocados pela consumidora não estão documentados, e por isso a Reclamada não os pode reconhecer.

Ressalvam que a 13.12.2023 a consumidora teria enviado um email aos serviços a solicitar o cancelamento do serviço.

Sendo que sublinham que a reclamante esteve desde a data de 20.12.2023 a 21.07.2025 (19 meses) a consumir água, sem título para o fazer, sendo indicado em audiência pela mandatária que nenhuma fatura foi emitida e paga pela água consumida nesses meses.

Consta dos autos um email de 13.12.2023 da reclamante ao endereço de apoio ao consumidor da água da ---, onde remete a leitura do contador e pede o cancelamento do contrato.

Já havia sido enviado no dia 05.12.2023 um email ao mesmo funcionário Sr ---, sobre a necessidade de celebração de contrato de abastecimento e remessa de contrato de comodato.

Foi ainda entregue uma mensagem já não remetida por email, mas para um formulário – no reply – a 03.01.2024, onde a reclamante indica ter recebido uma rescisão do contrato sem o solicitar, pedindo a análise do assunto para não haver corte.

Mas mais nenhum email sobre tal está nos autos, nem nenhuma queixa formal no Livro de Reclamações, por carta registada ou para o email oficial dos serviços (que havia usado antes para pedir o cancelamento), a solicitar nova realização de contrato, única forma de contornar a rescisão.

Consta ainda um email de 19.11.2024 – 11 meses depois do email do pedido de rescisão e 10 meses depois do serviço lhe ter confirmado a rescisão – a questionar para um endereço de email que não o oficial sobre a ausência de recebimento de faturas, e no mês seguinte um pedido de 2ª via de fatura datado de 23.12.2024, mas como requerimento feito à Câmara sem que o tribunal consiga entender se este foi feito on line ou presencial, nem se este pedido teve alguma resposta.

Mas após tal, ainda esteve a usufruir do serviço até julho de 2025 sem faturas, e sem que nenhuma queixa formal ou processo neste tribunal por essa ausência fosse feita.

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 **€380** (trezentos e oitenta euros).

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 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.

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 de facto:

Resultam como factos provados e não provados, relevantes para o caso:

a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora tem sido abastecida de água pela mesma na sua residência pela reclamada;

b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;

c. A 13.12.2023 foi feito um email aos serviços a pedir o cancelamento do mesmo contrato.

- d. Que mesmo que tenha sido inadvertido, ou cujo erro a reclamante tenha pretendido reverter, levou a que a 05.01.2024 a entidade confirmasse a rescisão
- e. E tivesse ali questionado sobre tal, pedindo que não houvesse corte.
- f. Mas nunca foi refeito o contrato, que teria de ser celebrado de novo, nem foi retirado o contador do local
- g. Estando entre dezembro de 2023 e julho de 2025 a reclamante a usufruir do serviço de abastecimento de água, sem ter contrato válido, e sem receber faturas.
- h. Efetivamente nos autos constam duas reclamações – informais e para endereços não oficiais – a questionar o envio de faturação mas apenas em novembro e dezembro de 2024.
- i. Podendo com isso entender o tribunal que desde janeiro de 2024 a reclamante tinha conhecimento – porque respondeu – que a rescisão havia ocorrido;
- j. E sabia a mesma que não tinha faturas e tinha serviço.
- k. Em 21 julho de 2025 em vistorias dos técnicos, houve a retirada do contador, e o corte do abastecimento,
- l. Uma vez que não havia contrato válido, nem pagamentos no local de consumo.
- m. O que levou a posterior reclamação e ida aos serviços, de forma a que fosse realizado um novo contrato
- n. A que mesmo assim a reclamante demorou a entregar toda a documentação pedida pelos serviços, o que veio a ocorrer a 30.07.2025,
- o. Data em que o serviço foi religado com a celebração de contrato.
- p. Não havia relação contratual com o serviço, pelo que não se aplica a lei dos serviços públicos nesta prestação,
- q. Estando a ser prestado um serviço durante 19 meses que não foi pago.

r. Não há nos autos qualquer prova documental ou outra que permita apreciar um pedido de indemnização por danos patrimoniais.

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, conjugados com os dados entregues nos autos, e a prova realizada que levam a este tribunal dar como provada a matéria fatural supra.

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.

Ali é mencionado o serviço de água e saneamento como fazendo parte do elenco de serviços com especial proteção legislativa. Para efeitos do disposto no art. 1º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

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

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.»

Acrescenta ainda este diploma quanto à faturação que:

«Artigo 9.º Faturação

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 ainda o legislador estabelece que:

«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.»

Atendendo à discussão em causa, verificamos que durante um período o serviço de água foi prestado, sem que houvesse entre as partes um contrato válido, que permitisse e obrigasse a entidade reclamada, a cumprir deveres e salvaguardar direitos.

A Reclamante não era sua cliente desde dezembro de 2023, até final de julho de 2025. E nunca reclamou formalmente – Livro de Reclamações, ou carta registada – por estar a ter o serviço e não ter faturas. Fez manifestar pedidos, mas sempre de modo informal, e sem utilizar sempre o endereço comum e geral dos serviços da câmara.

Mas isso não muda a questão de fundo.

Para ser apurada responsabilidade civil, têm de estar cumpridos vários requisitos e pressupostos, nos termos do Código Civil, pelo art. 483.º. E um deles (sendo cumulativos) é a existência de um ilícito.

O que de todo entende o tribunal que aqui não houve.

E se não houve um ilícito, não há dano, à luz da lei, e da responsabilidade civil.

Os transtornos eventualmente causados (mas sem qualquer prova feita nos autos – não sendo danos morais entendidos nos termos da lei pois não atentam quanto à honra da reclamante ou nenhuma prova de tal existe nos autos – não são culpa da reclamada ou exclusiva da mesma. Aliás entendemos que tudo se processa por erro/lapso da reclamante, que não o corrige adequadamente, confia no sistema, e principalmente usa o serviço.

Sendo que a reclamante voltou a ser cliente, e está atualmente a receber faturas desde 30.07.2025.

Relativamente ao pedido de indemnização, temos de concluir pois que não se verifica nos autos nem prova da relação contratual, nem prova de danos patrimoniais.

Além de que se o pedido formulado tivesse provimento – face à explicação já transmitida mesmo em audiência – e um consumidor que esteve desde dezembro de 2023 até julho de 2025 a usufruir do serviço de água naquele local, sem pagar qualquer fatura, fosse agora compensado por uma interrupção do serviço, (que poderia ter ocorrido, mas não ocorreu em dezembro 2023) - poderíamos estar perante enriquecimento sem causa.

Se alguém teve aqui prejuízo efetivo com toda a confusão do procedimento foi a própria reclamada, que à data já não pode requerer faturar

retroativamente os serviços prestados, face ao prazo de prescrição de 6 meses previsto na lei,

Mas essa não é a questão em causa.

O consumidor poderia ou não ter agido no sentido de obter as referidas faturas, e ainda que tenha enviado duas tentativas de tal, não há nos autos prova efetiva de queixa formal com conhecimento da ERSAR por não estar a receber faturação, e depois há queixa efetiva pelo desligamento de um serviço que tinha ficado registado inicialmente – mesmo com posterior correção– que deveria ser desligado.

Nem pode entender este tribunal o facto de terem sido usados emails diferentes e não o oficial dos serviços, quando comunicou nestas diversas vezes com os serviços, quando supostamente o ideal seria mesmo a deslocação aos serviços, como veio a ocorrer para a respetiva contratação a 30.07.2025.

Toda a falta de informação em causa levou a este transtorno do devido desligar do serviço e a necessidade de formalizar novo contrato, mas não pode concluir o tribunal que há ilícito e culpa da reclamada em tal, que a levasse a ter de indemnizar a reclamante de qualquer valor.

Pelo que, e sem mais considerações, considera este tribunal ter de decair a pretensão formulada.

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 da Reclamante.

10. Da Decisão

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

Deposite e notifique.

Lisboa, 19 de janeiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos