SENTENÇA n.º 388/2026

Processo n.º 2635/2026

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. Uma anomalia de um contador /instrumento de medição só pode ser comprovada se aferida por entidade externa, e não havendo prova da culpa da Reclamada sobre qualquer anomalia, não pode a mesma ser condenada.
3. O ónus da prova cabe sobre o autor da ação, e não sobre a reclamada nos termos do art. 342.º CC.
4. Uma fatura que seja integralmente paga e haja assunção da dívida como obrigação cumprida não obriga a qualquer devolução, mesmo em caso de ilicitude pois tratar-se-ia de uma obrigação natural.

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 transpôs 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 11 de agosto de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

O objeto do litígio, sendo determinado pelo pedido formulado pela reclamante pode ser consultado na íntegra nos autos, assim como a posição da reclamada em sede de contestação.

O Reclamante alegou no pedido formulado que:

«No passado mês de Outubro de 2025, recebi uma factura da ----, relativa a um consumo de água na minha casa na ----, no valor de 1.347,94€, factura da qual reclamei, uma vez que excedia em muito o consumo habitual. No seguinte mês de Novembro recebi outra factura da mesma entidade com um consumo no valor de 488,61€, da qual também reclamei pelas mesmas razões anteriormente referidas. Ambas as reclamações foram indeferidas pelas ---- e quando recorri ao centro de arbitragem, informaram-me que, tendo o contador sido verificado pela ---- e tendo sido dado o mesmo como se encontrando a funcionar bem, teria de pagar as facturas, o que acabei por fazer.

Recentemente, vim a saber que existe um prazo legal para as entidades distribuidoras de água procederem à substituição dos contadores, prazo o qual foi à muito ultrapassado pela --- no que reporta ao contador instalado na minha casa da ----. Assim sendo, gostaria de saber se seria possível serem-me devolvidos os valores facturados após o fim do prazo de validade do contador, uma vez que o mesmo poderá ter problemas de funcionamento pontuais, não detectáveis pela mera observação visual, os quais conduziram à facturação de quantidades de água que não consumi, nomeadamente no que reporta às facturas anteriormente referidas.

De informar que já contactei a --- sobre este assunto e a única resposta que tive foi a da deslocação de um técnico desta entidade à minha casa e verificação sucinta do funcionamento do contador, bem como a informação de que iriam proceder à sua substituição.»

***

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos alegando com relevância para a nossa decisão que impugnava todos os factos alegados na generalidade.

Referindo que o reclamante é titular de contrato de fornecimento no local de consumo n.º 1095900, servido por um contador instalado a 29/12/2012.

Em 08.10.2025 foi emitida a fatura FT 20250/01006298 no valor de €1347,94 respeitante ao período de faturação de 04.09.2025 a 03.10.2025 e calculada com base no consumo real de 220m3 e consumo estimado de 66m3, isto nos períodos de 04.06.2025 a 06.09.2025 e depois a 03.10.2025.

Sendo que o reclamante apresentou reclamação dessa fatura por entender que o consumo excedia largamente o seu consumo habitual.

A 06.11.2025 foi emitida nova fatura – FT20250/01106487 no valor de €488,61 na qual os 66m3 estimados foram deduzidos e foram refletidos nos consumos efetivamente apurados por leitura real, tendo também esta fatura sido alvo de reclamação.

As reclamações foram indeferidas e o reclamante procedeu ao pagamento integral das mesmas.

Notificados pela alegada desatualização do contador e dos consumos faturados a Reclamada esclareceu que na sequência da anomalia reportada foram realizadas diligências técnicas ao contador.

Houve uma verificação a 30/10/2025 com a leitura registada de 776m3 sem indícios de rotura; uma fiscalização a 27/11/2025 que confirmou o correto funcionamento do equipamento, e uma nova verificação a 25.05.2026 com a realização de testes de funcionamento que confirmou o correto funcionamento do contador.

A 08.06.2026 por insistência do consumidor foi substituído o contador por ter uma antiguidade superior a 12 anos.

Nunca foi requerida qualquer verificação extraordinária do contador a entidade creditada, do que foi informado que poderia fazer e dos custos associados. Os técnicos foram ao local e não detetaram nenhuma anomalia.

Existem depois alegações de Direito, concluindo que a alegação do reclamante de que o contador poderá ter tido problemas de funcionamento pontuais é uma mera hipótese não sustentada por qualquer inspeção técnica.

Sendo que era um contador com antiguidade de 12 anos, mas sem problemas comprovados – sendo alegado em audiência que esta antiguidade poderia era fazer o contador ficar atrasado e contar menos do que o consumido nunca mais – mas a dita antiguidade não gera por si só um direito à devolução de valores já faturados e pagos, sem que exista a comprovação antes de um erro de medição efetivo.

Assim inexistindo qualquer elemento factual ou técnico que permita concluir pela incorreção dos valores bem como premissa legal que preveja a devolução de valores já cobrados com fundamento no período de vida útil do contador, deve o pedido ser julgado totalmente improcedente.

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 **€1836,55** (mil oitocentos e trinta e seis euros e cinquenta e cinco cêntimos).

5. <u>Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral</u>

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, conforme indicação nos autos e uma testemunha.

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, ficou agendada uma retirada do contador para ser analisado na presença da reclamante no laboratório da reclamada, e que posteriormente o tribunal seria informado dos resultados.

Encerrada a audiência de discussão e julgamento, as Partes foram informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. <u>Do Saneador</u>

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. <u>Da Fundamentação de facto:</u>

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

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora é abastecido de água pela mesma no local reclamado;

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

c. Estando em discussão valores referentes a duas faturas já pagas;

d. Emitidas uma em outubro de 2025 no valor de €1347,94;

e. E a outra em novembro de 2025 no valor de €488,61.

f. Existiu reclamação do autor, e resposta da reclamada a 13.11.2025

g. Nunca houve qualquer aferição por entidade terceira creditada que confirmasse haver uma anomalia no contador

h. Que mesmo antigo não quer dizer que não funcione

i. E mesmo que se reconheça que deve ser substituído isso não traz um reconhecimento de que a leitura real esteja errada, que tenha havido uma fuga ou uma anomalia.

j. O pagamento integral da divida traduz juridicamente um reconhecimento da mesma

k. Sendo que não foi paga sob protesto escrito que conste dos autos.

l. E apenas a 03.06.2026 dá entrada neste tribunal uma ação para requerer a devolução dos valores faturados.

m. Sem qualquer outra prova documental ou pericial.

7.2. Da motivação

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, conjugadas com os conhecimentos técnicos do serviço, sendo os técnicos da reclamada os conhecedores diretos da situação objeto do litígio, e que reafirmaram de modo a convencer o Tribunal.

Sublinhe-se o direito à livre apreciação dos factos pelo juiz árbitro mediante a prova trazida aos autos.

8. <u>Do Direito</u>

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.»

Acrescente-se ainda que nos termos da lei geral, pelo mesmo diploma que tutela os serviços públicos essenciais de água a mesma entidade pode corrigir e fazer cobranças com leituras reais que não excedam retroativamente 6 meses, sob pena de prescrição:

«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.»

Ocorre que na situação em apreço o pedido e a discussão reportam-se a faturação existente e paga referente ao período de outubro e novembro de 2025, onde está provado que existiram consumos reais pelo contador no local, apresentados a pagamento, e pagos, com o tácito reconhecimento do reclamante dos valores.

Sendo que havia reclamado antes, e houve ida ao local para a verificação, mas nenhuma questão técnica ou funcional se provou existir anomalia no contador, e o consumidor não requereu peritagem a entidade terceira, como poderia ter feito.

Pelo que a reclamada procedeu adequadamente ao emitir as faturas baseadas em leituras reais, e mesmo tratando-se de um contador antigo, na altura dos factos isso por si só não permite o consumidor isentar-se do pagamento de leituras reais medidas, e que se ali não marcava aqueles valores o contador o devia ter levado a requerer uma aferição pericial.

Não o fazendo e aceitando pagar as referidas faturas, acaba por ser equivalente a uma confissão da divida, sendo este o titular daquele contrato e sendo real sem prova em contrário, seria sempre dado como devedor com as consequências legais se não pagasse.

***

Acrescente-se que o pedido realizado ao tribunal recai sobre a devolução do valor pago pelo reclamante, em data que este tribunal não tem prova, mas que se assume ter sido em novembro/dezembro de 2025.

Pelo que é verdade que de forma inadvertida ou não, pagou os valores apurados e em dívida na altura e nem sequer há registo de um protesto formal antes desse pagamento – além da reclamação do valor faturado que é aludido, mas também não consta dos autos - em carta registada ou de qualquer ameaça de entidade sobre consequências nessa data da falta de pagamento.

Assim aplica-se o regime das obrigações naturais, que na doutrina «Configura-se, portanto, o regime próprio de uma obrigação natural. Dito por outras palavras o cumprimento da obrigação corresponde a um dever de justiça, mas não pode ser judicialmente exigido.» FERNANDES, Luís Carvalho, Teoria Geral do Direito Civil, vol. II, 3ª ed. Universidade Católica Editora, pg 649 e 650.

Por isso é entendimento deste tribunal que face à prova documental nos autos, em bom rigor o pedido formulado e sem fundamentação, poderia até ser entendido como abuso de direito, considerando os valores pagos e assumidos pelo devedor, ao pagar, e o lapso temporal em causa.

Uma das prerrogativas da obrigação natural como supra frisado está precisamente no facto de que após o pagamento de uma suposta dívida, mesmo errónea, o devedor já não pode ser ressarcido do valor pago.

***

Por fim e quanto a eventual culpa da parte no ocorrido – ou que fora a ausência de substituição do contador a causa dessa mesma faturação agora reclamada - conforme artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C., tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabia ao reclamante nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio *"actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor".* Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter (cujo relatório junto aos autos com data de 22.07.2024 nada prova por ser muito posterior ao período faturado em apreço), sendo que a Reclamada teria depois de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca, o que só poderia ocorrer com a referida prova a apresentar de que a culpa seria daquela, o que não ocorreu.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, "Provas", BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode o Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa no valor real faturado.

Pelo que, e sem mais considerações, considera este tribunal deve decair a pretensão formulada pelo reclamante.

9. Das taxas

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. 21º 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 que se está perante um conflito referente a serviços públicos essenciais, pelo que está

regulamentada a isenção do reclamante a pagar qualquer taxa em sede de arbitragem.

Não são assim taxas 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 improcedente absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 27 de agosto de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos