

SENTENÇA n.º 221/2016

Processo n.º 784/2026

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 apenas de cumprir os termos do contrato celebrado.
3. As instalações apenas podem decorrer se não houver nenhum impedimento apreciado pelo ORD.
4. O instituto da responsabilidade civil obriga à verificação de todos os pressupostos nos termos do art. 483.º CC, nomeadamente a existência de um ato ilícito, e de um dano, para se poder concretizar um pedido de indemnização.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada1:

Reclamada2:

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

Após a audiência a instância ficou suspensa a aguardar informação de instalação, que foi recebida por este tribunal a 06 de maio de 2026 por ter ocorrido a 04 de maio de 2026.

3. Do objeto do litígio

O pedido do litígio é definido pelo pedido do Reclamante, entregue aos autos com o processo e que pode ser consultado em pormenor nos autos, sendo que importa ressaltar que parte do mesmo já se encontra cumprido nesta data.

Isto porque o objeto do litígio, conforme esclarecido em audiência, nos autos era genericamente composto por dois pedidos: a instalação do serviço de eletricidade no local contratado, e um pedido de compensação.

A forma de apresentação do pedido na entrada do processo referia:

« No dia 22 de Janeiro de 2026, solicitei a ligação de fornecimento de energia eléctrica para o imóvel acima identificado e conforme se pode ver no anexo 1, tratando-se de serviço público essencial. No dia 26 de Janeiro de 2026, reforcei presencialmente o pedido junto de agente/loja da --- no Fundão, conforme comprovativo entregue e em meu poder. Entre os dias 26 e 29 de Janeiro de 2026, estive no local do imóvel, sem fornecimento de electricidade, aguardando a realização da ligação, sem que qualquer técnico comparecesse ou fosse prestada informação útil. No dia 30 de Janeiro de 2026, já em Lisboa, fui informado pela --- de que deveria contactar a ----, sendo então alegado que o CPE não existe, situação que nunca foi esclarecida atempadamente nem resolvida. No dia 2 de Fevereiro de 2026, apresentei reclamação junto da ---, tendo recebido em 3 de Fevereiro de 2026 resposta automática indicando um prazo de até 15 dias para resposta, conforme comprovativo que se anexa. Tal prazo é manifestamente desproporcionado, atendendo a tratar-se de serviço

público essencial, mantendo-me sem electricidade por período prolongado, sem solução concreta. Existe uma clara transferência indevida de responsabilidades entre ---- e ----, deixando o consumidor sem solução prá ca. Acresce que a partir de 9 de Fevereiro de 2026 irei deslocar-me para fora da União Europeia, ficando incontactável, o que agrava a urgência da resolução. Até à presente data, continuo sem fornecimento de electricidade, sem justificação válida e sem resposta eficaz.»

Tendo no seu pedido: « 1. Que seja determinada, com carácter urgente, a regularização imediata da situação e ligação do fornecimento de energia eléctrica ao imóvel; 2. Que seja apurada a responsabilidade das entidades reclamadas pelo atraso injustificado; 3. Que seja reconhecido o meu direito a eventual indemnização por danos decorrentes da privação prolongada de serviço público essencial, a apurar em sede própria.»

Na sequência da audiência e perante o pedido para esclarecer se a intervenção realizada resolveria a situação, o reclamante veio aos autos indicar que pretendia que fosse:

«apurada a responsabilidade das entidades reclamadas pelo atraso injustificado; bem como que seja reconhecido o seu direito a eventual indemnização por danos decorrentes da privação prolongada de serviço público essencial, na quantificação de €1250 referentes a uma estimativa global dos prejuízos efetivamente sofridos, que o reclamante nos autos considera ser apurado pela aquisição de um gerador eléctrico, no valor aproximado de 600,00€, motivada pela ausência prolongada de fornecimento de energia eléctrica, deslocações ao local e a serviços da ----e contactos com a ---, tempo despendido na tentativa de resolução da situação, e transtornos e privação de um serviço público essencial durante período significativo. Referiu que a aquisição do gerador constituiu uma solução de recurso, necessária face à inexistência de fornecimento eléctrico, sendo um prejuízo directo e adequado à situação em causa.»

A Reclamada1 – Comercializadora – veio aos autos apresentar contestação alegando primeiro por exceção, considerando que a petição inicial é inepta, nos termos apresentados e porque o reclamante invoca factos e aduz argumentos de forma absolutamente desconexa e impercetível.

Alega ainda sobre a ilegitimidade passiva material, considerando a sua atividade quanto à comercialização de energia elétrica.

Assim e uma vez que nas suas competências ao comercializador não cabe atribuições para a distribuição de eletricidade, os fatores e aspetos associados e referentes à exploração da rede em todos os seus aspetos nomeadamente quanto à instalação e ao equipamento de medição dizem apenas respeito e são do conhecimento exclusivo do operador de rede.

Alega ainda por impugnação que *«para o CPE PT0002000024769199AL objeto da presente reclamação, foram realizadas duas tentativas de contratação na --- a 22.01.2026 e 26.01.2026, ambas recusadas pelo operador de rede --- com indicação de "CPE inexistente".*

Este motivo de recusa pode referir-se a várias situações, mas todas não relacionadas com o comercializador, v.g.: o CPE está incorrecto, o CPE foi bloqueado pelo distribuidor para contratação, problemas com o ramal, etc etc). Assim e como está previsto em procedimento, na sequência das recusas foi enviado email ao cliente a indicar que deve verificar situação do CPE com distribuidor. Não há mais ação possível por parte da Reclamada ---, que é alheia a esta recusa.

Com efeito, deverá ser o operador de rede a pronunciar-se quanto a este tema, e o Reclamante corrigir o CPE de forma à Reclamada submeter novo pedido de contrato. O Reclamante já teve contrato anterior para CPE

PT0002000024769199AL, que cessou a 28.11.2025 por denúncia de cliente. Todavia, reitera-se, agora o contrato não é submetido por objeção do ORD.

Quando a --- confirmar que a --- pode tentar submeter o pedido, a Reclamada --- assim o fará.

Para além do exposto, realça-se que não se encontram juridicamente preenchidos os requisitos que o nosso ordenamento jurídico obriga a que estejam cumulativamente verificados para que se verifique a necessidade de indemnizar: não se verifica qualquer tipo de ilicitude, culpa e/ou nexos causal que possam ser imputados à Reclamada. Já nos danos morais que o mesmo peticiona, mas nem atribui valor, efetivamente, é consabido que na fixação por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.496º nº1 do Código Civil), sendo o montante fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, qualquer caso, as circunstâncias referidas no art.494º do Código Civil, i.e., o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Diz-nos a jurisprudência que a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva.

Dito de outro modo: 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 (Ac. Tribunal da Relação do Porto, de 10.01.2022, Proc. 8064/18.4T8SNT.P2).

Acresce-se ainda que, não se encontram verificados os pressupostos cumulativos que preenchem a obrigação de indemnizar (designadamente dano, ilicitude, culpa), nem o Reclamante faz prova de qualquer dano.

Impugnando-se todos os factos alegados, por carecem de fundamento, coerência e prova documental, bem como concretização do valor peticionado - que, desde já, se impugna.

Destarte, deve a presente ação ser considerada improcedente, por não provada, e a Reclamada absolvida do pedido. Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. doutamente suprirá, requer: a) Julgar a exceção dilatória de ineptidão da petição por provada, e em consequência absolver a Reclamada da instância; ou b) Julgar a exceção dilatória de ilegitimidade passiva material por provada, e em consequência absolver a Reclamada da instância; ou c) Julgar a presente ação arbitral improcedente, por não provada, e, em consequência absolver a Reclamada do pedido.»

A Reclamada2 – Operador Rede – veio aos autos apresentar contestação e esclarecer da atividade da mesma. E que lhe compete proceder à ativação do serviço de fornecimento de eletricidade cfr Regulamento Qualidade do Serviço.

Alega ainda por impugnação aludindo que « A instalação em causa encontrava-se anteriormente ativa, tendo o respetivo contrato cessado em 28.11.2025 por iniciativa do cliente. 11.º Na sequência da cessação do contrato, foi criada uma inibição no sistema da Demandada, a qual impedia a submissão de novos pedidos de contratação. 12.º Tal inibição esteve relacionada com constrangimentos técnicos associados à instalação, designadamente à falta de acessibilidade ao ponto de entrega e aos equipamentos de medição. 13.º Com efeito, verificou-se que o ponto de entrega se encontra localizado no interior da propriedade do Demandante, sem condições adequadas de acesso a partir da via pública, o que compromete operações de manutenção, leitura e intervenção técnica. 14.º Não obstante, a referida inibição foi removida em 26 de fevereiro de 2026, passando a existir, desde essa data, condições para a submissão de novo pedido de contratação e consequente ligação do fornecimento. 15.º Ou seja, a partir dessa data deixou de existir qualquer impedimento técnico imputável à

Demandada para a ativação do fornecimento. 16.º Paralelamente, foi analisada a possibilidade de solução estrutural da situação, tendo sido equacionadas várias alternativas técnicas. 17.º Entre as mesmas, destaca-se a solução que permite a criação de um novo ponto de entrega no exterior da propriedade, garantindo acessibilidade plena e conformidade com as regras técnicas atualmente em vigor. 18.º Neste âmbito, a Demandada manifesta disponibilidade para suportar integralmente os custos relativos à construção do novo ramal, desde a rede pública até ao novo ponto de entrega. 19.º Cabendo ao Demandante, nesse cenário, assegurar a execução da instalação elétrica desde o ponto de entrega até ao quadro da instalação, incluindo eventuais trabalhos de adaptação. 20.º Tal solução permite eliminar definitivamente os constrangimentos existentes, prevenindo futuras limitações ao fornecimento de energia elétrica.

A situação reclamada teve origem em constrangimentos técnicos objetivos e não em qualquer atuação arbitrária da Demandada. 30.º A Demandada diligenciou no sentido de remover os obstáculos existentes, tendo eliminado a inibição que impedia a contratação. 31.º Desde 26 de fevereiro de 2026, a situação encontra-se regularizada do ponto de vista técnico.

O Demandante dispõe, desde essa data, de condições para proceder à celebração de contrato e ativação do fornecimento. 33.º Adicionalmente, é apresentada solução técnica definitiva, com repartição equilibrada de encargos. 34.º A pretensão do Demandante quanto à ligação do fornecimento encontra-se, assim, plenamente viabilizada. 35.º Atenta a remoção do impedimento técnico e a existência de condições para ligação do fornecimento, cessou o objeto útil do presente litígio. 36.º A situação que motivou a reclamação encontra-se ultrapassada.

Não subsiste qualquer incumprimento atual imputável à Demandada. 38.º Verifica-se, assim, uma situação de inutilidade superveniente da lide, determinante da extinção do processo. VII– CONCLUSÕES I. A impossibilidade

inicial resultou de constrangimentos técnicos relacionados com a acessibilidade ao ponto de entrega; II. A inibição existente foi removida em 26 de fevereiro de 2026; III. Desde essa data, existem condições para a ligação do fornecimento; IV. A Demandada atuou em cumprimento das obrigações legais e regulamentares aplicáveis; V. Foi apresentada solução técnica definitiva para regularização da instalação; VI. A situação que deu origem à reclamação encontra-se ultrapassada; VII. Verifica-se uma situação de inutilidade superveniente da lide. Termos em que, Sempre com o mui douto suprimento deste Digno. Tribunal Arbitral, Deve o presente processo ser declarado extinto, por inutilidade superveniente da lide, com o consequente arquivamento dos autos.»

Na sequência da audiência realizada, a Reclamada 1 veio informar os autos a 28.04.2026 que: «No seguimento da audiência de julgamento do dia de hoje, a Reclamada --- vem ante V.Exa. requerer e informar os autos do seguinte: A 24.04.2026 foi de facto formalizado pedido de contrato para PT0002000024769199AL.

Contudo, sendo um pedido de ligação, a --- determinou necessidade de agendamento de ida ao local para fazer a ligação. Esse agendamento está previsto no sistema (pelo que a Reclamada verifica) para 04-05-2026, pelo que contrato só ativará nesta data, se deslocação tiver sucesso.

A ativação do contrato depende do sucesso do ORD na deslocação ao local, uma vez que estamos pendentes da entidade externa para concluir o processo de ativação (que por sua vez fará ativar o contrato na ---). A Reclamada reitera tudo quanto já exposto em sede de Contestação, por ser parte alheia e não lhe poder ser imputável o pedido, devendo por conseguinte o pedido ser considerado improcedente.»

Tendo sido confirmada a instalação no dia 04.05.2026 como agendado.

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 **€1250** (mil duzentos e cinquenta 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 as Reclamadas, devidamente representadas por mandatários.

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, 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 capazes, mas existem desde logo duas exceções para apreciar.

Foi levantada a ilegitimidade passiva da reclamada 1, mas considerando que esta é a comercializadora, e tendo sido realizado o contrato com a mesma, não se discutindo as competências alusivas à inspeção ou ao ORD, mas sim um

pedido de indemnização por danos alegadamente decorrentes da delonga do agendamento, perante tentativas anteriores de contrato, entende o tribunal que a Reclamada 1 é parte legítima no processo, com os efeitos do CPC.

Foi também levantada a exceção dilatória pela Reclamada 1, ao suscitar a ineptidão da petição inicial nos termos do CPC, pelo seu art. 186º n.º 1 e 2 al. a), e art. 278 n.º 1 al. b).

Este tribunal concorda que o pedido formulado não é o mais claro nos factos invocados e argumentos utilizados, e que há ausência de qualquer prova documental do alegado, o que se irá apreciar em sede de direito.

O valor da ação apresentado não está totalmente justificado, apesar da alegação feita, pelo que a apreciação recai sobre a existência de dano, e de dano não patrimonial que seja imputável às reclamadas.

Por isso não podemos dizer que o tribunal não entenda o pedido, não sendo assim de dar deferimento à exceção, mas sim podendo o tribunal debruçar-se sobre a questão alegada.

Poderia ainda vir a colocar-se em discussão da competência territorial deste Centro uma vez que o local da prestação do serviço não fica na área metropolitana de Lisboa.

Contudo os autos receberam o contrato atualmente em vigor, realizado a 24.04.2026, e este foi realizado presencialmente em loja na área da nossa competência de intervenção.

Pelo que 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 é titular do contrato de energia de eletricidade com a Reclamada1,
- b. Tendo tentado realizar contrato solicitar a instalação do mesmo serviço a 22.01 e a 26.01,
- c. Sem que, no entanto, o ORD pudesse realizar a instalação
- d. Considerando que haviam constrangimentos impostos pelo ORD pela segurança e localização dos instrumentos,
- e. Pois o ponto de entrega por motivos imputáveis ao reclamante, encontra-se no interior da propriedade e sem condições de acesso adequados a partir da via publica
- f. Que exigem obras que deveriam ser assumidas pelo Reclamante sem colocar em causa a ligação e o fornecimento,
- g. Houve levantamento dos mesmos impedimentos a 26.02.2026
- h. E realização de novo contrato a 24.04.2026
- i. Com a instalação do serviço a 04.05.2026.
- j. O Reclamante fez várias reclamações sobre a ausência de instalação e de indicações.

7.2 Factos não provados:

- a. Que as Reclamadas tenham violado os deveres legais impostos pelo Regulamento das Relações Comerciais e o Regulamento de Qualidade do Serviço de Eletricidade;
- b. Que haja um ilícito pela recusa da instalação, quando o CPE ou ponto de entrega não estava devidamente preparado para receber a instalação,
- c. Detendo constrangimentos de necessidade de obras que não são imputáveis exclusivamente às Reclamadas.
- d. Que o reclamante tenha tido danos (patrimoniais e não patrimoniais) devidamente comprovados no processo, com mérito e nexo, para serem compensados.

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 no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos e contestação das partes, e a documentação entregue, bem como a falta desta, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sublinhando-se em sede arbitral o juiz goza de liberdade de apreciação da prova apresentada para decisão do litígio.

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 Reclamada¹ dispõe de um contrato para a prestação de serviços de energia, onde estamos a discutir a ligação de serviço de eletricidade.

Sendo que desde logo se esclarece que no entendimento deste tribunal, à data que se decide o pedido está parcialmente cumprido, com inutilidade da lide relativamente ao pedido de instalação, pois o mesmo já ocorreu a 04.05.2026.

Os autos prosseguem apenas para apreciação de um pedido de indemnização por alegados danos não patrimoniais sobre a delonga na

instalação do serviço, cuja havia sido requerida junto do comercializador antes da nova data da atual contratação, de 24.04.2026.

Contudo se o motivo pelo qual essa recusa ou delonga decorreu não resultar de um ilícito, ou se não se provar que causou um dano efetivo, mas um mero transtorno, não pode este tribunal condenar as reclamadas a qualquer compensação.

O que é nosso entendimento que terá ocorrido.

Isto porque conforme explicitado em sede de audiência, o ORD havia registado constrangimentos quanto a questões de acessibilidade e localização do ponto de acesso, que ficou bloqueado ou impedido com o conhecimento do reclamante que sabia aquando da retirada de anterior contrato, e por indicações prestadas muito antes deste processo, pelo testemunho do ORD, ainda que no processo não constem provas dessas comunicações.

Sendo a localização e o constrangimento do local do conhecimento do proprietário – que não pode desconhecer que tem a instalação dentro da propriedade e sem acesso facilitado ao ORD, o que pode obrigar a obras, como foi referido em sede de audiência.

Os constrangimentos foram por ora levantados, face à revisão dos procedimentos, a obras e indicações a serem realizadas por técnicos no local, com data de 26.02.2026, mas cuja contratação após aquela data só veio a ser requerida a 24.04.2026, já na pendência deste processo.

Na sede que nos ocupa o caso relativamente à prestação do serviço público essencial de fornecimento de gás não estabelece a Lei dos Serviços Públicos essenciais nada mais relevante a esta discussão de um pedido de indemnização por alegados danos.

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.

Mas nenhum destes diplomas determina os pormenores para a referida instalação após contrato, ficando a parte dependente do reunir de todos os elementos para poder em termos de segurança e acessibilidade realizar-se a dita instalação, o que só veio a ver os constrangimentos ser levantados, pela análise do ORD e as condições do local a 26.02.2026.

Não se duvida que pudesse ser feito tal de forma mais rápida, mas na ausência de um prazo efetivo que penalize o ORD; nada tendo o comercializador a ver com essa mesma condição ou condicionante de instalação, não pode este tribunal considerar que haja ilicitude no procedimento do comercializador, que fez o seu papel, recebeu em loja os pedidos de contrato feitos pelo reclamante e os endereçou para marcação.

Contudo o ORD na sua análise do local e conforme a Regulamentação do setor supramencionada, ao abrigo das suas competências e das normas técnicas aplicáveis, uma vez os pontos de entrega e equipamentos de medição devem assegurar acesso livre, direto e permanente a partir da via pública, verificando-se a falta de cumprimento desta exigência, que visa garantir condições adequadas de exploração, manutenção, leitura e intervenção técnica, incluindo situações de emergência, levou a criar limitações até que fossem resolvidos os constrangimentos técnicos. Tendo sido removidos estes obstáculos existentes, foi já eliminada a inibição que impedia a contratação

Pelo que quanto ao pedido de pagamento de uma indemnização, terá de se atender ao facto da responsabilidade civil ter de cumprir genericamente, 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, que comprovem que gastou dinheiro em despesas, ou que teve um agravamento patrimonial que se possa imputar exclusivamente às Reclamadas.

E com o devido respeito as suas conclusões pessoais, ou a alegação de transtornos e gastos no local, nenhum valor podem ter para o tribunal em termos jurídicos podem ter, sem prova documental, recibo, ou outros elementos que se possa apreciar – que mesmo que existisse nos autos ainda não era garantido pagamento, por falta do chamado em direito nexos causal.

A prova de danos é assim essencial para que o pretendido possa ter provimento.

Sendo que o tribunal não duvida na vida familiar que haja transtornos pela delonga na ligação de um serviço - embora o cliente não tenha residência nesse local, pois ao tribunal indicou uma morada na zona metropolitana de Lisboa, e esta instalação é fora - não podendo o tribunal apreciar como um local de consumo habitual ou diário do reclamante.

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 as Reclamadas teriam como partes incumprido com os deveres alusivos, e que este incumprimento é que tenha causado um dano específico.

Ora da matéria factual dada como provada, não havendo nenhum ilícito causado ou provado por culpa exclusiva das Reclamadas, nem existindo prova de um dano, não pode ser imputada às mesmas qualquer responsabilidade civil.

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. Seguimos de perto o

pensamento de Mariana Barbosa¹, e da jurisprudência², bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que pode ser considerado num pedido como

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 perspectiva 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 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.»

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 não patrimoniais contra e com culpa das reclamadas, que alega, termos em que deve decair esse peticionado.

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

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.

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. Cumprido parcialmente o pedido, com inutilidade da lide quanto à ligação do serviço de eletricidade já realizada a 04.05.2026;**
- b. Improcedente a exceção dilatória de ineptidão da P.I.;**
- c. Improcedente a exceção dilatória de ilegitimidade passiva da Reclamada ---;**
- d. A ação totalmente improcedente, absolvendo-se as Reclamadas do pedido.**



Deposite e notifique.

Lisboa, 29 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos