



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SENTENÇA

PROC N.º. 1087/2022

N. R. 47/2022

TAC

GAIA

Requerente: _____, devidamente
identificada nos autos.

Requerida: _____, devidamente
identificada nos autos.

SUMÁRIO: Regulamento n.º. 143/2018 das Águas de Gaia; Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR; Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, Código Civil relativamente à matéria da prescrição.

Vem a requerente solicitar a anulação das faturas FAC
(121,65€) e FAC
(168,16€+121,65€=289,81€) e todas as subsequentes e ainda a devolução
da quantias de 289,81 €; 8,00 € cobrados pelo corte de serviço e de 88,14
€, relativos à FAC

Ainda, o reconhecimento da prescrição dos créditos de 289,81 €
e de 88,14 € e da caducidade dos direitos à liquidação das taxas
municipais e da retificação de erros de faturação, com a necessária
revisão do ato tributário.

Ser condenada a pagar à requerente juros sobre o montante
indevidamente recebido e pago pela requerente.



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Para tanto, refere a requerente que,

em 24/9/2021, foi substituído o contador n.º _____, do local de consumo, sito na _____, com a leitura 4135 m³ – doc 1.

A - Em 21/4/22, foi emitida a fatura7484, com a quantia de 121,65 €, pagável até 16/5/2022, onde se faz constar “consumo adicional real 58,00 m³”, com data de consumo de 16/8/2021 e 17/1/2022 (doc 2);

B - Em 22/4/2022, foi emitida a FAC9983, com a quantia de 289,81 €, pagável até 17/5/2022, onde se faz constar “consumo adicional real, – 58 m³ e 116 m³ (doc 3)

O que não corresponde à verdade

Em **A**, a emissão é do dia 21/4/2022, referente a um dia de faturação (17/1/2022) e contém 58 m³ em cobrança. Em **B**, a emissão é de 22/4/22, com o período de faturação de 16/3/22 a 19/4/22, e contém 116 m³ em cobrança, sem ter sido retirado o crédito de 58 m³ relativos à anterior anulando-a.

Na fatura descrita em **A**, refere-se o contador n.º _____ quando este já tinha sido substituído em 24/9/2021. Ainda na mesma fatura consta “substitui a fatura ...4525”, que apesar de paga, não reflete esse pagamento a crédito pela sua substituição.

A requerente não conseguiu explicação cabal nos serviços de atendimento presencial da requerida, como tal efetuou várias reclamações juntas aos autos como docs 6, 7 e 8.

Por erro da requerida não se atendeu aos consumos efetivos entre Agosto/2021 e Abril/2022, imputando-os como se tivessem ocorrido no mesmo dia (17/1/2022), o que não corresponde à verdade.



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A requerente invocou a prescrição dos créditos, que lhe foi reconhecida pela requerida mas, entretanto, recebeu um aviso de corte de fornecimento de água (docs 4 e 5).

A requerente efetuou o pagamento para evitar o corte de fornecimento de água, mas sob protesto, discordando e não reconhecendo a quantia supostamente em dívida (doc 8)

A requerente invoca assim a prescrição da quantia de 289,81 €, bem como a caducidade do direito à liquidação das taxas municipais decorrentes daquele consumo, e a caducidade do direito da requerida para retificar erros de faturação.

Ainda, a requerida emitiu a FAC ...2656, na quantia de 88,14 €, que deverá ser anulada por se referir ao consumo no período de 21/10/21 a 17/1/22 e referir-se ao contador que já tinha sido substituído em setembro de 2021.

A requerida devidamente citada apresentou contestação onde impugna os factos que estejam em contradição com a defesa apresentada no seu conjunto e conclui pela improcedência da reclamação e absolvição do pedido.

Assim, refere a requerida que,

Em Janeiro/22 verificou-se uma anomalia no sistema informático que impediu a emissão da fatura associada aos consumos registados no contador instalado no local de consumo n.º na

Foi substituído o contador indicado nos autos, com a medição de 4135 m³, consumo este que estava registado desde agosto/2020.



RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O sistema informático não reconheceu a contagem do novo contador, operada em setembro, por isso nos meses de outubro, Novembro e Dezembro não existiu a emissão de faturação.

Em 17/1/2022, foi emitida a FAC ... 7484, no valor de 121,65 €, com o consumo estimado de 58 m³, para o período de 154 dias - de 16/8/21 data da última contagem a 17/1/22.

A requerente invocou a prescrição do direito a cobrar os consumos com mais de 6 meses e, conseqüentemente, em 11/7/2022, a requerida reconheceu a prescrição dos consumos imputados até 20/10/2021 e emitiu a FAC ... 2680, no valor de 121,65 €, que anulou a FAC ...7484.

Na mesma data emitiu a FAC ...2656, no valor de 88,14 €, revendo os consumos estimados no período de 21/10/2021 a 17/1/2022.

Foi ouvida a requerente em sede de declarações de parte que veio confirmar o que está reproduzido na reclamação apresentada, acrescentando que se trata de um consumo muito elevado, uma vez que a média de consumo era de 30 € a 40 € mensais.

Ouvida a testemunha indicada pela requerida,
, funcionária desta e responsável pelo atendimento comercial.

Conhece a situação em causa por ter atendido a requerente e o depoimento desta foi esclarecedor face às faturas que lhe foram apresentadas, as quais explicou com objetividade e clareza.

Assim refere que a substituição do contador não foi atempadamente transposta para o sistema informático da requerida.

Tal substituição aconteceu em setembro/2021 e só em abril/2022 os leitores da requerida verificaram uma diferença na informação que



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

possuíam em sistema, com o aparelho de medição instalado no local de consumo.

Em abril de 2022, existia uma medição de 116 m³ (Doc 4) e dividiu-se o consumo. A fatura com o contador novo FAC9983, (Doc 6) tem o registo de 116 m³ - 58 m³ que já tinham sido faturados.

Que o aviso de corte foi automaticamente enviado mas que tal não iria acontecer.

Não existe no momento nenhum valor em débito pela requerente.

No Doc 5 junto com a contestação, com a quantia de 121,65 €, FAC7484, refere-se aos consumos desde setembro a 17 de janeiro, e o Doc 6, também junto com a contestação, na quantia de 289,81 €, FAC ...9983, são os consumos de 17/1/2022 a 19/4/2022, e refere-se às duas quantias 121,65 €+168,16 €.

Mais refere que não possuíam histórico de leituras neste local e que o contador antigo estava avariado pois que não efetuava as medições corretamente, pois que estava parado desde agosto de 2020. Verifica-se no Doc 2, junto com a contestação que a contagem desde 17/8/2020 a 17/1/2022 é sempre a mesma – 4135 m³ - e que o consumo está em zero (0).

A requerida apenas faturava as tarifas fixas uma vez que não havia medição do consumo de água. Após a substituição do contador as medições já são diversas, cfr o Doc 4 junto com a contestação.

O Doc 7, junto aos autos com a contestação, FAC ...2656, anula a FAC ...2680, na quantia de 121,65 €, passando a apresentar a quantia de 88,14 €, tendo sido retirados 17 m³ de consumo de água, por força da prescrição legal.

Perceberam que o contador estaria avariado e foi para o laboratório para verificação técnica e posteriormente para abate.



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Que a leitura de 116 m³ existente foi confirmada pelos leitores e posteriormente pelo fiscal. O leitor regista o consumo, este é tratado informaticamente e o fiscal desloca-se ao local de consumo para verificação. Assim se detetou o erro, ou seja que o contador existente no local de consumo não era o que constava do sistema informático.

No Doc 7 existe um erro de faturação porque a conta corrente não estava atualizada. A FAC possui um valor de 88,14 €, mas está a ser cobrada a quantia de 78,50 €.

A metragem de 116 m³, foi dividida mensalmente desde a data de substituição do contador. No contador substituído existia uma contagem de 58 m³, com o contador novo à contagem de 116 m³ foi retirada a contagem de 58 m³, porque já tinha sido paga. A questão surgiu porque foi tardiamente efetuada a substituição no sistema informático, mas foi cobrado exatamente o que foi consumido.

Cumprе decidir,

A legislação aplicável

De acordo com o disposto no art. 60º. da CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA PORTUGUESA na sua versão atualizada, com a epígrafe Direitos dos consumidores, estes têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos.

Daí que tais princípios se materializam em posterior legislação, tal como a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR - versão atualizada, cujo artigo 2.º, enquadra a requerente na noção restrita de consumidora, pois que entende assim considerar como tal, (1)



RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios. (2) incluindo neste âmbito os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos.

Daí que ao consumidor são atribuídos diversos direitos, imperativos, que devem ser observados e cumpridos, tais como (artº. 3º.)

- À qualidade dos bens e serviços;
- À informação em particular
- À proteção dos interesses económicos;
- À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos.

Artº. 4º. - Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Art 8º. 1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração do contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: a) as características principais dos serviços em causa, b) a identidade do prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone c) o preço total dos serviços,



RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso; d) O modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato, f) as modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso; g) o sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária, h) o período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos, l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço. Sendo que e de acordo com o n.º 8 do mesmo preceito, o disposto no n.º 1 aplica-se também aos contratos de fornecimento de água (...) obviamente adequado às especificidades do setor.

Art 12.º. 1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Por sua vez,

a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, denominada LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, na versão atualizada, consagra no art 1.º, as regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à proteção do utente, abrangendo e aplicando-se aos serviços públicos de fornecimento de água (2).

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Assim, o art 4º. dispõe que (1) o prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte (consumidor) das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias. (2) diretamente, de forma atempada e eficaz, sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando informação clara e completa sobre essas tarifas.

Art 7º. - A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes.

O art. 9º. relativo à faturação refere que o utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta, com uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas (nºs 1 e 2).

O art 10º. com a epígrafe “Prescrição e caducidade” dispõe de forma inequívoca que (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 efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento. 3 - A exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efetuar o pagamento. O ónus da prova, impende sobre o prestador do serviço, face a todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei. (art 11º.) e sempre que, em virtude do método de faturação utilizado, seja cobrado ao utente um valor que exceda o correspondente ao consumo efetuado, o



RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

valor em excesso é abatido da fatura em que tenha sido efetuado o acerto, salvo caso de declaração em contrário, manifestada expressamente pelo utente do serviço. (art 12º. – acerto de valores cobrados)

É ainda solicitada a prescrição de todo e qualquer crédito relativo aos consumos efetuados e faturas emitidas após seis meses deste, (artº. 111, do Regulamento nº. 143/2018 ora sempre se dirá que a prescrição é uma forma de extinção de direitos (e dos correspondentes deveres) em consequência do seu não exercício durante um determinado período de tempo.

Encontra-se referida no n.º 1 do artigo 298.º e nos artigos 300.º a 327.º do Código Civil. Este regime não pode ser afastado ou modelado pelas partes no negócio jurídico. Como tal, o beneficiário da prescrição tem a faculdade de se opor ao exercício do direito prescrito.

No entanto, se ultrapassado o prazo da prescrição o beneficiário cumprir a obrigação prescrita, com ou sem conhecimento do decurso do prazo de prescrição, não poderá mais tarde vir alegar que cumpriu indevidamente. (art 304º. do CC)

A prescrição estabelecida no caso em apreço e acima já referida é de seis meses após a sua prestação, todavia, e como a requerente expressamente declara no documento 8, por esta junto aos autos, pagou a dívida constante das faturas que lhe foram remetidas embora estas não sejam devidas e se encontrarem prescritas.

Não pode, pois ser alegada a prescrição, nem esta pode ser conhecida oficiosamente, porque para ser eficaz tem de ser invocada por quem aproveita.

Assim,

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

VILA NOVA DE



CÂMARA MUNICIPAL



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Os autos não fornecem elementos claros e suficientes que permitam concluir pela prescrição ou não prescrição das faturas indicadas.

As faturas vão-se anulando sucessivamente, os valores vão sendo alterados, foram emitidas outras faturas e instalou-se a dúvida. As faturas apresentam erros, quer em termos de indicação do contador, quer relativamente aos valores a faturar, quer em termos de datas, quer ainda em termos de períodos de contagem.

Desta feita fica prejudicada a apreciação da caducidade invocada, enquanto forma de extinção de direitos (e dos correspondentes deveres) em consequência do seu não exercício durante um determinado período de tempo. Encontra-se referida no n.º 2 do artigo 298.º e regulada, nos artigos 328.º a 333.º do Código Civil.

Foi junta aos autos em audiência arbitral a FAC ...4525 a zero valores e no mesmo documento a fatura ...4526, no valor de 23,54€, valor este que foi cobrado à requerente e que esta pagou.

Note-se este documento contém as duas faturas referidas e não como a requerente indica apenas a ...4525.

Assim,

A FAC ... 7484, no valor de 121,65 € foi anulada pela FAC ... 2680, no valor de 121,65 €

A FAC ...2680, no valor de 121,65 €, foi anulada pela FAC ...2656, no valor de 88,14 €.

A FAC ...9983, no valor de 289,81 €, é a soma de 121,65 € +168,16 €, o que está errado pois que esta deveria ter o valor de 168,16 €, porque



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

o anterior foi anulado. Esta refere-se ao contador novo, à metragem certa e foi-lhe retirado o consumo de 58 m³.

A FAC ...2656, possui o valor de 78,50 €, que está errado, pois devia ser de 88,14 € e ainda deve ser anulada por se referir a um contador que já não estava instalado nessa data no local de consumo.

No que respeita à quantia de 8,00 €, relativa ao aviso de corte não existem provas nos autos que esta foi paga, tendo sido provado apenas que não existiu qualquer corte de abastecimento de água no local de consumo indicado, pelo que não é aceite.

Face ao exposto decide-se

Julgar a reclamação parcialmente procedente, e em consequência:

- 1- reconhecer-se a anulação total das faturas ...7484 e ...2680, já efetuada pela requerida;
- 2- declarar-se a anulação da fatura ... 2656, no valor de 88,14 €;
- 3- declarar-se válida a fatura ... 9983, apenas na quantia de 168,16€.
- 4- Vai a requerida condenada na devolução à requerente dos montantes recebidos, acrescido dos juros de mora à taxa legal até efetivo e integral pagamento.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique.

Vila Nova de Gaia, 9 de maio de 2023

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CICAP | CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

