



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. 1584/2023

TAC

GAIA

Requerente: _____, devidamente
identificado nos autos.

Requerida: _____
devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO: Serviços públicos essenciais. Contagem. Retificação. Lei de Defesa do Consumidor. Lei dos Serviços Públicos.

Vem o requerente solicitar a retificação das leituras, para que a comercializadora proceda ao acerto de faturação, bem como uma indemnização por danos morais na quantia de 65,40 €.

Para tanto

Na fatura CO/236782, não foi enviada a leitura que correspondia ao consumo real, porque a leitura foi estimada – doc 1

Solicitou esclarecimentos junto da operadora tendo esta referido que a faturação está de acordo com a curva de consumo indicada pela requerida. Doc 2

Desta desconformidade entre o consumo real e o comunicado pela requerida, resultaram as seguintes faturas:

- FA6782, de 4/7/23, período de 5/5/23 a 20/6/23
- FA ...8977 de 1/8/23, período de 21/6/23 a 20/7/23

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





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

- FA ... 11487, de 29/8/23, período de 21/7/2 a 20/8/23
- FA ...17512, de 31/10/23 período de 21/9/23 a 20/10/23.

Os valores das faturas acima discriminadas não correspondem ao consumo real.

O requerente possui no local de consumo um contador inteligente pelo que não se justifica os erros de contagem existentes.

Em 23/8/23 apresentou reclamação no livro de reclamações – doc 4.

A 9/11/23 o requerente enviou email à comercializadora para perceber se a questão estaria solucionada ao que lhe foi respondido em 13/11/23 que não tinha havido qualquer retificação de leituras – doc 5

O requerente despendeu 3 horas de trabalho para tentar resolver o assunto o que lhe trouxe um prejuízo de 65,40 €, que reclama.

A requerida devidamente citada, apresentou contestação, mas não compareceu em audiência de julgamento arbitral, nem se fez representar nesta.

A requerida na sua contestação refere que efetuou a devida correção relativamente aos consumos do requerente, nomeadamente os diagramas de carga de injeção medidos desde Maio de 23 a Novembro de 23.

E ainda que os dados corretos já se encontram em sistema. Considerados no saldo quarto horário. Cfr doc 4 junto aos autos

Ouvido em sede de declarações de parte o requerente confirmou todos os factos constantes da reclamação.



Cumprir decidir

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei n.º 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do art.º 60.º da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos (arts 3, 4, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12.º.)

Dispõe a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, que cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais – Cfr artigo 1.º - objeto e âmbito - 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à proteção do utente, considerando - 2 - os seguintes os serviços públicos abrangidos:
b) serviço de fornecimento de energia elétrica;

O artigo 3.º, sob a epígrafe - Princípio geral – refere que o prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

No artigo 4.º - Dever de informação - 1 - o prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.

No artigo 7.º - Padrões de qualidade - a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles



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

devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.

O artigo 11.º - Ónus da prova - 1 - dispõe que cabe ao prestador do serviço a prova de 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.

Por fim, o artigo 12.º, quanto ao acerto de valores cobrados esclarece que, em virtude do método de faturação utilizado, tenha sido cobrado ao utente um valor que exceda o correspondente ao consumo efetuado, o 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.

Assim,

Tendo em conta a legislação supra, cujo teor se transcreveu nas partes essenciais e relativas ao assunto em apreço, bem como os factos constantes dos autos e resultantes de audiência arbitral, deverá a requerida, no cumprimento estrito da legislação, retificar/esclarecer/informar o requerente no que respeita às leituras relativas às faturas indicadas por este na reclamação, comunicando-as ao comercializador

Tudo ponderado, a legislação aplicável e acima identificada, os factos dados como provados.

No que se refere à quantia de 65,40 €, relativa a prejuízos sofridos por perda de horas de trabalho, não foram alegados factos que a sustentem e fundamentem.

Pelo que este pedido não será atendido.



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

Julga-se

A presente reclamação parcialmente procedente e provada e, em consequência,

- condena-se a requerida a proceder à retificação/informação/esclarecimento do requerente no que respeita às faturas indicadas na reclamação (ponto 7) e a comunicar ao comercializador.

- Improcede o pedido de indemnização efetuado na quantia de 65,40 €.

Vila Nova de Gaia, 17 de janeiro de 2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro