

Sentença

residente na
, apresentou neste Tribunal Arbitragem de Consumo reclamação contra
com sede na , na
qual, entre outras coisas, no essencial, alega que:

- “1. A requerida tem por objeto a prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica.*
- 2. O requerente é um consumidor dos serviços comercializados pela requerida.*
- 3. O requerente utiliza os serviços fornecidos pela requerida predominantemente para fins não profissionais, designadamente na sua habitação sita na*
- 4. Isto posto, o requerente, em data que não consegue precisar, celebrou um contrato de fornecimento de energia elétrica com a requerida referente à morada*
- 5. O requerente vendeu a casa no dia 24/02/2025, submetendo o novo proprietário à requerida um pedido de alteração de titularidade no dia 03/03/2025, que, até ao dia 26/03/2025, ainda se encontrava em nome do requerente, reclamando este último no Livro de Reclamações online da requerida através da reclamação n.º no dia 26/03/2025, informando que não assumia responsabilidade por quaisquer valores faturados após o dia 13/03/2025. Doc. 1*
- 6. Sucede que, a requerida, ao invés de proceder à alteração da titularidade do contrato, interrompeu, no dia 03/04/2025, o fornecimento de energia na atual morada do requerente,
, onde o requerente nunca solicitou qualquer alteração ou resolução contratual.*

7. *Voltou o requerente a apresentar reclamação no Livro de Reclamações online da requerida no dia 04/04/2025, através da reclamação , sem resposta. Doc. 2 e 3*
8. *Respondeu a requerida ao requerente através de e-mail no dia 21/04/2025, reconhecendo o erro e procedendo à emissão de uma nota de crédito relativa a uma compensação no valor de 50,00€. Doc.4*
9. *O que o requerente não pôde nem pode concordar, respondendo à requerida no mesmo dia 21/04/2025 que a indemnização seria manifestamente insuficiente para fazer face aos danos sofridos. Doc. 4*
10. *Isto porque, o requerente, através da reclamação no Livro de Reclamações de 04/04/2025, calculou e indicou à requerida que os danos totais, patrimoniais e não patrimoniais, que se fixam em 1.130,00 €. Doc. 3*
11. *Respondeu a requerida à reclamação do requerente no dia 30/04/2025, mantendo a posição quanto à atribuição de uma compensação no valor de 50,00€. Doc. 5*
12. *O requerente, durante todo o sucedido, tentou por inúmeras vezes contactar a requerida e resolver a situação controvertida, sem efeito, acabando a requerida, inclusive, por desligar o telefone enquanto decorria uma conversa com o requerente.*
13. *O que na verdade se sucedeu foi que, a requerida, através de erro grosseiro, interrompeu o serviço prestado sem qualquer aviso prévio, ficando o requerente sem acesso ao serviço público essencial nos dias 03/04/2025 e 04/04/2025.*
14. *O requerente sofreu despesas com alimentação e produtos alimentares, uma vez que se viu impossibilitado de cozinhar, sendo obrigados o requerente e a namorada a recorrer a refeições prontas durante dois dias, no valor de 15,00 €/dia por pessoa (pequeno-almoço, almoço e jantar), no total de 90,00€/dia (45,00€ x 2 pessoas) x 2 dias, no total de 180,00€.*
15. *O requerente perdeu todos os alimentos refrigerados e congelados, nomeadamente bacalhau inteiro, lombos de salmão, robalo, dourada, polvo, pato, carne de vaca entre outros produtos de alto custo, num valor nunca inferior a 300,00€.*
16. *O requerente e namorada perderam um dia de trabalho, uma vez que, no dia 03/04/2025, a requerida não garantiu que o fornecimento seria*

restabelecido no dia 04/04/2025, deixando o requerente e a namorada numa situação de total incerteza, vendo-se forçados a comunicar às suas chefias que não poderiam contar consigo no dia seguinte, 04/04/2025, pois não podiam o requerente e a namorada trabalhar a partir de casa (por falta de eletricidade e internet), nem prepararem-se para sair (sem água quente para banho, etc.), fixando-se numa perda estimada de 250,00 € (125,00€/pessoa).

- 17. Toda a situação controvertida gerou também danos patrimoniais na esfera do requerente, nomeadamente um grande desconforto quanto à falta de iluminação, banhos quentes, eletrodomésticos essenciais, internet, fontes de aquecimento, impossibilidade de carregar dispositivos eletrónicos, assim como tempo perdido em chamadas e reclamações, danos esses que se fixam num montante não inferior a 400,00 €.*
- 18. Tudo isto no total de 1.130,00€.*
- 19. A interrupção do serviço pela requerida não se tratou de um caso fortuito ou de força maior, não se enquadrando nem inserindo na cláusula 5ª, ponto 5.11 nas “Condições Gerais - Fornecimento de Eletricidade E/Ou Gás em Mercado Livre - Particulares”, conforme doc. 2 e 5.*
- 20. Nos termos o artigo 72º do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico (RRC), Regulamento ERSE nº 827/2023, limita expressamente as causas de interrupção do serviço, sendo que a interrupção efetuada pela requerida não se enquadra em nenhuma das hipóteses do artigo.*
- 21. Até porque, nos termos dos nºs 1 a 3 do artigo 7.º do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) da ERSE, Regulamento ERSE nº 6/2023, casos fortuitos reportam-se a “...ocorrências que, não tendo acontecido por circunstâncias naturais, não poderiam ser previstas”, e força maior “.., as circunstâncias de um evento natural ou de ação humana que, embora se pudesse prever, não poderia ser evitado, nem em si, nem nas consequências danosas que provoca”, o que não se enquadra de todo na situação controvertida, porquanto a requerida deliberadamente interrompeu o serviço prestado ao requerente, através de erro grosseiro.*
- 22. Aliás, o contrato foi resolvido pela requerida de forma unilateral, não existindo inclusive denúncia ou acordo por nenhuma das partes nos termos do artigo 81º do RQS ERSE.*

23. *A requerida agiu com culpa grave, porquanto nos termos do Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra de 30-09-2004, no âmbito do processo 1940/04 citando Mário Martins de Almeida "... a agente usa de uma diligência abaixo do mínimo habitual, procedendo como pessoa extremamente desleixada".*
24. *No caso em apreço, a requerida cancelou indevidamente o fornecimento de um bem essencial sem base legal ou contratual, não enviou qualquer aviso prévio obrigatório ao requerente, não respondeu adequadamente às reclamações, tendo inclusive desligado chamadas, não prestou esclarecimentos sobre o sucedido, tentou encerrar unilateralmente a reclamação do Livro de Reclamações e ofereceu uma manifestação manifestamente insuficiente, o que se traduz numa atuação que vai para além da mera negligência.*
25. *Nos termos do artigo 798.º do Código Civil, "O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor".*
26. *Pelo que, é obrigação da requerida indemnizar o requerente por danos patrimoniais e mo patrimoniais no valor de 1.130,00€.*
27. *Daí a recurso à presente ação".*

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada:

- a indemnizar o Reclamante por danos patrimoniais no valor de 730,00€;
- a indemnizar o Reclamante por danos não patrimoniais no valor de 400,00€;
- a pagar a taxas e encargos suportados.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada apresentou contestação na qual disse o seguinte:

“(…)

2. *Neste âmbito, importa começar por referir que o Demandante e a Demandada celebraram, no dia 1 de outubro de 2024, um contrato de fornecimento de eletricidade, conforme cópia que se junta como Documento 1 e cujo teor se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais (doravante o “Contrato”).*
3. *Sucedede que, aquando do pedido de alteração da titularidade do contrato de fornecimento para o local de consumo sito na _____, ocorreu um lapso, de carácter anómalo e excecional, que levou à interrupção temporária do fornecimento no local de consumo sito na _____.*
4. *No entanto, assim que a Demandada se apercebeu do sucedido, adotou prontamente todas as diligências para resolução da situação através do pedido de reposição do fornecimento de energia, o que ocorreu logo no dia 3 de abril de 2025.*
5. *A par disso, e em linha com o acordado contratual e conforme o disposto no n.º 3, do artigo 103.º do Regulamento da Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 6/2013), a Demandada procedeu à emissão da Nota de Crédito n.º NC 0005/502396477, no valor de 50,00 EUR (cinquenta euros), cuja cópia se junta como Documento 2 e cujo teor se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.*
6. *Desta forma, a situação exposta pelo Demandante ficou prontamente ultrapassada através da reposição do fornecimento e ainda mediante a atribuição da quantia de 50,00 EUR (cinquenta euros) pela interrupção do fornecimento, conforme decorre expressamente da regulamentação aplicável ao setor.*
7. *Neste sentido, não existem quaisquer fundamentos que permitam ao Demandante vir peticionar o pagamento do montante de 1.130,00 EUR (mil cento e trinta euros) por alegados danos patrimoniais e não patrimoniais, os quais não se encontram minimamente comprovados, não existindo quaisquer evidências dos alegados danos em que o Demandante alega que incorreu com esta situação, daí que a ação deva ser julgada totalmente improcedente.*

8. *Vejamos. Quanto às alegadas despesas com alimentação e produtos alimentares durante dois dias, no valor total de 180,00 EUR (cento e oitenta euros), não foi junta qualquer fatura nem recibo que permita comprovar o pagamento desta quantia, pelo que tal não se encontra demonstrado, conforme competia ao Demandante provar.*
9. *Na mesma linha, também não se consegue alcançar como é que o Demandante chega ao valor de 15,00 EUR (quinze euros) para o pequeno-almoço e para o almoço e jantar, o qual é puramente arbitrário, sem qualquer fundamento nem evidência, pelo que também não se encontra provado.*
10. *Quanto aos alegados alimentos refrigerados e congelados, que o Demandante alega serem de “alto custo”, não podemos deixar de destacar o montante absurdamente elevado peticionado pelo Demandante, sendo que, mais uma vez, não prova a existência destes produtos aquando da interrupção do fornecimento, nem tão pouco o preço correspondente a cada um, nem, muito menos, que tais alimentos ficaram estragados, não se compreendendo como é que o Demandante alcança o valor de 300,00 EUR (trezentos euros), o que também não se encontra provado.*
11. *Relativamente à alegada perda do dia de trabalho, o Demandante alega que tal corresponde ao valor de 125,00 EUR (cento e vinte e cinco euros) por pessoa – o que, uma vez mais, é um valor puramente arbitrário e não se consegue compreender qual o critério para o mesmo, nem, sequer, qual a ligação entre a interrupção do fornecimento e a deslocação ao local de trabalho. A par disso, como é recorrente ao longo da sua Reclamação, não apresenta prova deste valor, não tendo discriminado os cálculos que o levaram a concluir por este montante, pelo que também este valor não está devidamente demonstrado.*
12. *Cumpre, ainda, esclarecer que, no que respeita aos danos não patrimoniais, não basta a mera alegação, por parte do Demandante, referente à existência de danos, para que os mesmos se considerem ressarcíveis.*
13. *Dir-se-á, de forma sumária e por mera cautela de patrocínio, que os danos não patrimoniais são, por natureza, insuscetíveis de serem pecuniariamente avaliados e que, conforme é sobejamente sabido, apenas merecem ser atendidos aqueles que, pela sua gravidade,*

mereçam a tutela do direito, conforme o disposto no n.º 1 do artigo 496.º, do Código Civil.

14. *Ou, por outras palavras, conforme Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 20-10-2005, relativo ao processo n.º 1082/2005-8 (relator Caetano Duarte):*

“Só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral; os meros transtornos, incómodos, desgostos e preocupações, cuja gravidade e consequências se desconhecem, não podem constituir danos não patrimoniais ressarcíveis (...)” (com realces nossos).

15. *No âmbito da presente ação, não só o Demandante não logrou provar quaisquer danos, como se depreende que os mesmos sempre se subsumiriam a meros incómodos e contrariedades, mas longe da afetação profunda dos seus valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral, como é exigido para a tutela dos danos não patrimoniais.*
16. *Face ao que antecede, o Demandante não provou qualquer tipo de danos provenientes da interrupção de fornecimento, pelo que a Demandada não poderá ser responsabilizada, seja a que título for.*
17. *Caso sejam dados como provados os danos alegados pelo Demandante, o que não se concede, mas apenas por mero dever de patrocínio se equaciona, cumpre referir que as Partes, aquando da celebração do Contrato, estabeleceram que, em caso de incumprimento contratual da Demandada, esta última seria responsável pelo ressarcimento dos danos emergentes comprovadamente sofridos pelo Demandante até ao limite de 50,00 EUR por dia no caso de fornecimento de eletricidade – Cláusula 15.11. do Contrato.*
18. *Esta Cláusula refere, ainda, que, nos casos supramencionados, não fica abrangido o ressarcimento de quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos do Demandante ou de terceiros, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento, sendo que a Demandada nunca ficaria obrigada a ressarcir a namorada do Demandante (terceiro ao Contrato) no montante peticionado.*
19. *Neste sentido, e uma vez que a Demandada já procedeu à emissão da Nota de Crédito n.º NC 0005/502396477, no valor de 50,00 EUR (cinquenta euros) (cf. Documento 2), conforme já foi afirmado pelo*

próprio Demandante, facilmente se compreende que a Demandada atuou estritamente em conformidade com o disposto no Contrato e na regulamentação aplicável ao setor.

- 20. Daqui se retira que a Demandada não adotou qualquer conduta culposa, tendo sempre atuado de modo diligente, no exercício das funções que lhe competem, em cumprimento dos procedimentos legais em vigor e das suas obrigações contratuais, pelo que nem sequer se poderá alegar que se encontra verificada a presunção de culpa decorrente da responsabilidade civil objetiva, a constante do artigo 799.º do CC, uma vez que não se verificam os requisitos exigíveis que permitem desencadear a sua aplicação.*
- 21. De igual modo, não se verifica qualquer nexo de causalidade entre a atuação da Demandada e os alegados danos invocados pelo Demandante (os quais não se encontram, sequer, demonstrados).*
- 22. Conforme previsto no artigo 342.º do CC, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.*
- 23. Ora, no caso em apreço, se o Demandante alega ter direito à indemnização do montante peticionado, é a este que incumbe provar os factos constitutivos do direito que alega – o que, manifestamente, não sucedeu –, devendo a presente ação improceder, por não provada.*
- 24. Pelo exposto, sempre se deverá concluir que o Demandante não provou a existência de qualquer tipo de danos, não devendo, por isso, ser a Demandada responsabilizada, seja a que título for.*
- 25. Caso seja dada como provada a existência dos danos alegados pelo Demandante, o que não se concede, mas apenas por mero dever de patrocínio se equaciona, a Demandada apenas estaria obrigada, de acordo com a Cláusula 15.11 do Contrato, a proceder ao pagamento de uma compensação no valor de 50,00 EUR (cinquenta euros), tendo cumprido integralmente as suas obrigações contratuais, diligenciando no sentido de compensar o Demandante na quantia indicada através da emissão da Nota de Crédito n.º NC 0005/502396477.*

(...)”

Terminou a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da ação.

O Reclamante apresentou prova documental e testemunhal.

A Reclamada apresentou prova documental

Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumprir decidir:**

O Tribunal é competente, em razão da matéria e do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96; art. 15, da lei 23/96 e nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015 e, em razão do território, nos termos do regulamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades que obstem à decisão da causa.

Fixo à acção o valor de 2100,00€.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

- A. Em 01.10.2024, foi celebrado entre Reclamada, no domínio da atividade comercial desta, e o Reclamante, para seu uso pessoal e não profissional, um contrato de fornecimento de eletricidade, relativo a um imóvel do Reclamante, sito na .
- B. Apesar do contrato referido no item anterior, anteriormente a ele já vigorava, entre Reclamada, no domínio da sua atividade comercial, e o Reclamante, para seu uso pessoal e não profissional, um outro contrato de fornecimento de eletricidade, relativo a um outro imóvel do Reclamante (a sua residência), sito desta feita na

- C. Através destes contratos, a Reclamante obrigou-se a prestar ao Reclamante, de forma continuada, para uso pessoal deste, naqueles referidos imóveis, os serviços de fornecimento de energia elétrica.
- D. Porque o Reclamante vendeu o imóvel referido em “A”, o novo proprietário desse prédio, submeteu à Reclamada um pedido de alteração de titularidade do contrato de fornecimento de eletricidade mencionado em “A”.
- E. Na sequência do pedido de alteração da titularidade do contrato mencionado no item anterior e porque até ao dia 26/03/2025 tal alteração ainda não tinha sido efetuada, o Reclamante, nesse dia, exarou no livro de reclamações, online, da Reclamada, através da reclamação com o nº _____ uma reclamação, na qual comunicou a esta que não assumia responsabilidade por quaisquer valores faturados após o dia 13/03/2025.
- F. No dia 03.04.2025, em hora não concretamente apurada, mas sempre depois da 08:00h, a Reclamada, em vez de proceder à solicitada alteração da titularidade do contrato, relativo ao imóvel mencionado em “A”, procedeu à interrupção do fornecimento de energia ao imóvel referido em “B”.
- G. Em face do ato provado no item anterior, o Reclamante, no dia seguinte (04/04/2025), apresentou através da reclamação _____, reclamação no Livro de Reclamações online da Reclamada, dando conta desse facto.
- H. Recebida a reclamação mencionada no item anterior, a Reclamada através de e-mail de 21/04/2025, enviado ao Reclamante esta reconheceu que o ato interruptivo referido em “F” havia sido um erro da reclamada.
- I. Em consequência do reconhecimento mencionado no item anterior a Reclamada procedeu à emissão de uma nota de crédito, no valor de 50,00€, para compensação do Reclamante.
- J. A Reclamada, no dia 04.04.2025 (dia seguinte ao ato interruptivo mencionado em “F”), de manhã, procedeu à reposição do fornecimento de energia elétrica ao referido imóvel identificado em “B”.

- K. Em consequência do ato interruptivo provado em “F”, o Reclamante sofreu desconforto causado por falta de iluminação, banhos quentes, internet, impossibilidade de carregar dispositivos eletrónicos, assim como tempo perdido em chamadas e reclamações.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos, nomeadamente:

- A. Que, em consequência do ato interruptivo provado em “F”, o Reclamante e namorada se tenham visto na contingência de ter de fazer refeições fora de casa ou de ter de recorrer a refeições prontas.
- B. Que em consequência do ato interruptivo provado em “F”, o Reclamante e namorada se tenham visto na contingência de despendar em refeições 15,00€/dia por pessoa.
- C. Que em consequência do ato interruptivo provado em “F”, o Reclamante perdeu todos os alimentos refrigerados e congelados, nomeadamente bacalhau inteiro, lombos de salmão, robalo, dourada, polvo, pato, carne de vaca, entre outros produtos de alto custo.
- D. Que os alimentos referidos no item anterior tivessem um valor nunca inferior a 300,00€
- E. Que em consequência do ato interruptivo provado em “F”, o Reclamante e namorada perderam um dia de trabalho, vendo-se forçados a comunicar às suas chefias que não poderiam contar consigo no dia seguinte, 04/04/2025, pois não podiam trabalhar a partir de casa (por falta de eletricidade e internet) nem prepararem-se para sair.

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção quantos aos factos provados e não provados com base na assunção de factos levada a cabo pela Reclamada na sua contestação (*reconheceu que levou a cabo, por lapso, a interrupção temporária de fornecimento de*

eletricidade no imóvel referido em “B” dos factos provados); nas declarações do Reclamante, que de forma clara relatou ao tribunal os factos acima provados nos autos e, ainda, com base nos seguintes documentos:

- e-mail datado de 21.04.2025, às 11:10h, junto ao processo, através do qual a Reclamada reconhece ter efetuado, indevidamente, no dia 03/04/2025, uma interrupção no fornecimento de eletricidade, no imóvel identificado em “B” dos factos provados, tendo, contudo, no dia seguinte (04/04/2025), restabelecido tal fornecimento e, por causa disso, ter procedido à emissão de uma compensação a favor do Reclamante, no valor de 50,00 €, através da nota de crédito nº NC 0005/502396477, emitida a 21/04/2025.
- Nota de Crédito acabada de referir, a qual conjugada com o teor do mencionado email de 21.04.2025 e com as declarações do Reclamante, permitiu demonstrar o facto constante do item “I”, dos factos provados.
- a reclamação de 26/03/2025, com o nº _____, apresentada no livro de reclamações, online, da Reclamada, a qual conjugada com as declarações do Reclamante, permitiu demonstrar o facto acima provado no item “E” dos factos provados.
- a reclamação de 04/04/2025, com o nº _____, apresentada no livro de reclamações, online, da Reclamada, a qual conjugada com as declarações do Reclamante, permitiu demonstrar o facto acima provado no item “G” dos factos provados.

Quanto à matéria considerada como não provada, tal resulta de, nuns casos, ser matéria de direito ou conclusiva e de, noutros, nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Apesar de o Reclamante ter alegado na sua reclamação que:

- *sofreu despesas com alimentação e produtos alimentares, uma vez que se viu impossibilitado de cozinhar, sendo obrigados o requerente e a namorada a recorrer a refeições prontas durante dois dias, no valor de 15,00 €/dia por pessoa (pequeno-almoço, almoço e jantar), no total de 90,00€/dia (45,00€ x 2 pessoas) x 2 dias, no total de 180,00€*
- *perdeu todos os alimentos refrigerados e congelados, nomeadamente bacalhau inteiro, lombos de salmão, robalo, dourada, polvo, pato, carne de vaca entre outros produtos de alto custo, num valor nunca inferior a 300,00€.*

-- perderam (Reclamante e namorada) um dia de trabalho, uma vez que, no dia 03/04/2025, a requerida não garantiu que o fornecimento seria restabelecido no dia 04/04/2025, deixando o requerente e a namorada numa situação de total incerteza, vendo-se forçados a comunicar às suas chefias que não poderiam contar consigo no dia seguinte, 04/04/2025, pois não podiam trabalhar a partir de casa (por falta de eletricidade e internet), nem prepararem-se para sair (sem água quente para banho, etc.), fixando-se numa perda estimada de 250,00 € (125,00€/pessoa),

O certo é que o Reclamante não produziu qualquer prova (documental ou testemunhal) no sentido de demonstrar tais factos, sendo que os alegados prejuízos patrimoniais com perda de trabalho e compra de refeições, deveriam ter sido (e não foram) comprovados documentalmente.

Aliás, não só o Reclamante não produziu qualquer prova capaz de demonstrar estes alegados danos como, em sede de declarações prestadas em audiência, referiu que não sabia quando a luz havia sido cortada, sendo que saiu de casa no dia 03.04.2025, de manhã, por volta das 08:00h, e tinha luz, quando voltou à noite não tinha luz e que esta foi restabelecida no dia 04.04.2025, durante a manhã.

Destas declarações resulta que a dita interrupção de energia, no máximo poderá ter durado cerca de 24 (vinte e quatro) horas e não dois dias, como alegou o Reclamante na sua reclamação junta ao processo.

Ora, diz-nos a experiência que 24 (vinte e quatro) horas sem energia, se o frigorífico ou arca congeladora estiver em bom estado de funcionamento, não é tempo suficiente para que os alimentos neles existentes se deteriore.

Por outro lado, apesar do Reclamante ter alegado na sua reclamação eu não podia *nem se prepararem para sair, por falta de água quente para banho*, o certo é que, em sede de declarações prestadas em julgamento, já referiu que saiu de manhã por volta das 08:00horas e que só voltou à noite.

Ora, se assim foi, passou o dia fora de casa, pelo que (e o Reclamante também não alegou nem demonstrou que esta saída tivesse sido determinada pela referida interrupção de fornecimento de energia) pelo menos a sua refeição do meio-dia, sempre teria de ser realizada fora de casa.

Por todas estas contradições e falta de prova nos termos acima referidos, não se podem considerar provados os factos que acima se consideraram (não provados, sendo que a sua demonstração cabia ao Reclamante, nos termos do disposto no art.342, nº 1, do Cod. Civ..

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que *“considera-se consumidor 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 actividade económica que vise a obtenção de benefícios”*.

Neste sentido, veja-se, também, o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser *“«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”*.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a prestação por parte da Reclamada ao Reclamante, de um serviço de fornecimento de energia elétrica, previsto nos termos do art.1, n.º 2, al. b), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que o Reclamante destinou a ser usufruída no seu dia-a-dia, na sua residência, constituindo, assim, uma relação jurídica de consumo.

O Reclamante invoca a falta de qualidade do serviço prestado pela Reclamada que se traduziu na interrupção acima provada em “F”.

Dispõe o art. 7º, desta Lei n.º 23/96, que *“a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes”* e o art. 5º, n.º 1, do mesmo diploma, que a prestação do serviço deve ser contínua, só podendo ser suspensa mediante aviso prévio adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

No caso presente, era dever da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida no contrato entre ela e o Reclamante celebrado, prestar a este o serviço provado em “B” dos factos provados com elevados padrões de qualidade e de forma contínua, sendo, por sua vez, obrigação do Reclamante pagar pontualmente à Reclamada as mensalidades com esta última acordadas e nos termos com ela estabelecidos.

Nos termos do disposto no art. 762, n.º 1, do Cod. Civ., *“o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”*, sendo que, nos termos do art. 798º, do mesmo diploma legal, *“o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”*.

Já nos termos do art. 799, do Cod. Civ., demonstrado o incumprimento do devedor da prestação, cabe a este demonstrar que o seu incumprimento não se deveu a culpa sua.

No caso presente, o Reclamante demonstrou conforme era seu ónus o incumprimento da Reclamada, sendo que esta não logrou produzir qualquer prova que agastasse a sua culpa, pelo que deve indemnizar ao Reclamante os danos por este sofridos.

Quais foram então os danos sofridos pelo Reclamante?

No caso presente apenas ficou demonstrado que o Reclamante sofreu desconforto causado por falta de iluminação, banhos quentes, internet, impossibilidade de carregar dispositivos eletrónicos, assim como tempo perdido em chamadas e reclamações.

Tais factos consubstanciam danos não patrimoniais.

Ora, segundo o n.º 1 do artigo 496º do Cod. Civ., só haverá que fixar indemnização quanto aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Cabe, pois, aferir se estes danos sofridos pelo Reclamante merecem, ou não tutela jurídica.

Na esteira da decisão proferida pelo Tribunal Arbitral de consumo afeto ao CACRC, de 15/05/2018, no proc. n.º 187/18 (entendimento que sufragamos), “seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais”, cabendo, no entanto, ao tribunal, em cada caso, aferir se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica, é entendimento generalizado (e deste tribunal também) que os consumidores se encontram em situação mais desfavorecida na relação jurídica face ao agente económico, sendo, também por isso, a relação jurídica de consumo um domínio em que a conflitualidade tende a gerar mais conflitos, embora estes tendam a ser de pequena monta.

Deste modo, por força do disposto naquele n.º 1, do artigo 12º da Lei 24/96, os danos não patrimoniais (tais como a dor, alguns tipos de incomodo, o mal-estar e o desconforto) resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos (e a falta de qualidade, resultante da interrupção negligente do serviço consubstancia um defeito) são passíveis de serem indemnizados, devendo o tribunal, nos termos do n.º 3, do citado artigo 496º e do disposto no art. 494, ambos do Cod. Civ, por recurso a critérios de equidade e tendo em consideração a dimensão do dano,

o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes, fixar o montante compensatório de tais danos.

Nestes termos, entende este tribunal, que apesar do dano ser reduzido, o grau de culpa da Reclamada já não é assim tão reduzido.

Não é admissível que um prestador do serviço confunda locais de consumo, em especial sendo eles tão distantes um do outro, bem como não é admissível que em face de um pedido de transferência de titularidade de um serviço se proceda à interrupção de outro que nada tem a ver com aquele.

Deste modo, com base em critérios de equidade, dimensão do dano (que não foi elevado), grau de culpa do agente, situação económica do lesante e do lesado, julga-se ser adequado (atento o valor – 50,00€ – já pago pela Reclamada ao Reclamante) ficar a favor do Reclamantes um montante compensatório para tais danos, de 50,00€ (a acrescer aqueles 50,00€ já recebidos).

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção parcialmente procedente por provada, condenando a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de 50,00€, a título de compensação pelos danos não patrimoniais por este sofridos.

Custas por Reclamante e Reclamada na proporção do seu decaimento.

Notifique-se.

Resumo:

Nos termos do art. 7º, da Lei n.º 23/96, “a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes”, sendo que (art. 5º, n.º 1, do mesmo diploma) a prestação do serviço deve ser contínua, só podendo ser suspensa mediante aviso prévio adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

O Reclamante demonstrou conforme era seu ónus o incumprimento da Reclamada, sendo que esta não logrou produzir qualquer prova que agastasse a sua culpa, pelo que deve indemnizar ao Reclamante os danos por este sofridos.

Tendo ficado demonstrado que o Reclamante sofreu desconforto causado por falta de iluminação, banhos quentes, internet, impossibilidade de carregar dispositivos

eletrónicos, assim como tempo perdido em chamadas e reclamações, tais factos consubstanciam danos não patrimoniais.

Apesar dos danos serem reduzidos, o grau de culpa da Reclamada já não é assim tão reduzido.

Não é admissível que um prestador do serviço confunda locais de consumo, em especial sendo eles tão distantes um do outro, bem como não é admissível que em face de um pedido de transferência de titularidade de um serviço se proceda à interrupção de outro que nada tem a ver com aquele.

Porto, 13 de Agosto, de 2025.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)