

Processo de arbitragem

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Sentença

I – Processo

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)¹.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Ora, o serviço de fornecimento de energia elétrica é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea *a*), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 26 de novembro de 2015 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

¹ Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O demandante não foi representado por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento). Esta norma do Regulamento encontra-se, aliás, tacitamente revogada, por ser contrária ao artigo 10.º, n.º 2, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que determina que “as entidades de RAL devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento”.

2. Em 25 de novembro de 2015, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, alegando, em resumo, que sofreu danos na sequência de uma interrupção no fornecimento de energia elétrica que ficou a dever-se à demandada.

O demandante conclui pedindo a condenação da demandada na devolução de € 176,40 (deslocações durante o período em que esteve sem energia), de € 240,75 (alimentos que se deterioraram) e de € 1240 (consultas de terapia da fala que a esposa do demandante, que trabalha em casa, não pôde realizar).

A demandada foi notificada, no dia 6 de janeiro de 2016, para contestar no prazo de 10 dias (artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento do CNIACC)².

A demandada contestou dentro do prazo, no dia 11 de janeiro de 2016. Por um lado, a demandada impugnou alguns dos factos invocados pelo demandante. Por outro lado, a demandada acrescentou que quaisquer (eventuais) danos decorreram da “ação do requerente e do erro da informação que este transmitiu em 4 de março de 2013 ao comercializador, ao ter indicado no ato de contratação, um código de ponto de entrega que não correspondia ao ponto de entrega para o qual pretendida celebrar um contrato de fornecimento de energia elétrica”.

O demandante foi notificado da contestação por mensagem de correio eletrónico de 15 de janeiro de 2016. No dia 27 de janeiro de 2016, o demandante veio ao processo reiterar a posição que já assumira no requerimento de arbitragem. A demandada foi notificada desta resposta no dia 8 de fevereiro de 2016.

² Regulamento de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, disponível em http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento_CNIACC.pdf.

No dia 19 de fevereiro de 2016, proferi despacho em que afastei a possibilidade de ser atribuída uma indemnização por danos sofridos pela esposa do demandante. Esta decisão baseou-se na circunstância de se tratar de danos sofridos por terceiro, que não é parte nesta ação arbitral, carecendo o demandante de legitimidade para exigir o seu ressarcimento. Diga-se, ainda, que a esposa do demandante não poderia fazer valer tal pretensão junto deste tribunal arbitral, uma vez que os danos dizem alegadamente respeito à sua atividade profissional e o CNIACC só tem competência para litígios de consumo, isto é, que envolvam um consumidor e um profissional.

O processo prosseguiu apenas quanto ao pedido de condenação da demandada na devolução do valor das deslocações (€ 176,40) e dos bens que se deterioraram (€ 240,75). No mesmo despacho, fixei os seguintes temas da prova:

- Informação transmitida pelo demandante no momento da celebração do primeiro contrato entre as partes, designadamente o seu intuito de celebrar um contrato *definitivo* do contrato de *obras* então em vigor.
- Entidade que determinou a suspensão do fornecimento de energia elétrica.
- Indicação do código de ponto de entrega no segundo contrato.
- Danos sofridos pelo demandante (deterioração de alimentos e deslocações).
- Relação entre os danos sofridos pelo demandante e a interrupção no fornecimento de energia elétrica.

Convidei ainda as partes a apresentar, no prazo de 10 dias, os documentos que estivessem em seu poder e que, não tendo sido já apresentados, fossem relevantes para a prova dos factos indicados.

As partes foram notificadas do despacho no dia 24 de fevereiro de 2016 e responderam dentro do prazo fixado para o efeito, tendo mantido a posição inicialmente assumida. Os elementos então juntos ao processo pelas partes foram notificados à parte contrária por mensagem de correio eletrónico de 23 de março de 2016.

Por despacho de 28 de março de 2016, determinei o encerramento da instrução do processo, por não ser necessária a produção de prova adicional, e convidei as partes a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de

conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais. As partes foram notificadas do despacho no dia 8 de abril de 2016.

O demandante respondeu ao despacho no dia 12 de abril de 2016, considerando inviável a conciliação devido à atitude da demandada. A demandada não respondeu.

Cumprir decidir.

II – Factos provados

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações e, em momento posterior, após o meu despacho de 19 de fevereiro de 2016, em que foram fixados os temas da prova, considero provados os seguintes factos (incluindo apenas os que têm relevância para a decisão):

– Durante a construção da sua habitação, o demandante celebrou um contrato de fornecimento de energia elétrica para obras com um prestador de serviços que não a demandada.

– Em 4 de março de 2013, o demandante contactou a demandada com vista à celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica, dizendo que pretendia passar um contrato de *obras para definitivo*.

– Para o efeito, tendo sido pedido pela demandada o código de ponto de entrega, o demandante indicou o código X, constante das faturas recebidas anteriormente relativas àquele local de consumo.

– O código de ponto de entrega X correspondia a uma instalação provisória.

– O código de ponto de entrega correspondente à instalação definitiva é o Y.

– O fornecimento de energia elétrica foi interrompido pelo operador de rede no dia 1 de abril de 2013.

– Na sequência da interrupção da energia elétrica, o demandante teve de pernoitar na casa de familiares em Gondomar.

– Nas deslocações de (e para) Gondomar, o demandante teve de fazer 490 quilómetros.

- Na sequência da interrupção da energia elétrica, o recheio do frigorífico e da arca congeladora do demandante pereceu.
- O fornecimento de energia elétrica foi restabelecido no dia 2 de abril de 2013.
- No dia 9 de abril de 2013, o demandante fez compras num supermercado em linha no valor de € 240,75.

III – Enquadramento jurídico

Um consumidor médio não tem conhecimentos técnicos nem jurídicos relativos aos contratos de fornecimento de energia elétrica, esperando que, ao contactar uma empresa comercializadora de energia elétrica, esta lhe consiga dar as indicações necessárias com vista ao fornecimento de energia elétrica na sua residência.

O princípio da boa-fé, princípio transversal ao nosso ordenamento jurídico, tem nas relações de consumo especial relevância. Com efeito, o art. 9.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor estatui que “o consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, *nos preliminares, na formação* e ainda na vigência dos contratos” (itálico nosso). Esta norma aplica-se a ambas as partes do contrato³, embora se deva entender que o seu principal objetivo consiste em reforçar a posição do consumidor face ao regime geral do Código Civil (nomeadamente, em matéria de responsabilidade pré-contratual, face ao art. 227.º e, em sede de realização das prestações, por comparação com o art. 762.º, n.º 2)⁴. Em matéria de serviços públicos essenciais, como neste processo, em que está em causa o fornecimento de energia elétrica, a boa-fé é ainda reforçada pelo art. 3.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho⁵, que estabelece que “o prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em

³ PAULO R. ROQUE A. KHOURI, *Direito do Consumidor – Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 6.ª edição, Atlas, São Paulo, 2013, p. 61.

⁴ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2016, p. 128.

⁵ FERNANDO DIAS SIMÕES e MARIANA PINHEIRO ALMEIDA, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais – Anotada e Comentada*, Almedina, Coimbra, 2012, p. 75, defendem que “o princípio da boa-fé terá, necessariamente, de estar presente enquanto princípio básico das negociações”.

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”. O reforço do dever de boa-fé tem, nesta sede, em conta a natureza da relação entre as partes e a relevância social do objeto do contrato⁶.

Ora, neste caso, o demandante, pretendendo passar de um contrato de fornecimento de energia elétrica relativo a obras para um contrato definitivo relativamente ao mesmo local de consumo, onde habita, tomou as diligências de um consumidor médio, contactando um fornecedor de energia elétrica (a demandada). Nesse contacto, a demandada pediu ao demandante que lhe indicasse o código de ponto de entrega. O demandante deu a indicação do código de ponto de entrega que tinha nas faturas recebidas anteriormente relativas àquele local de consumo. O demandante confiou que fosse esse o código de ponto de entrega que lhe estava a ser pedido⁷. E tinha razões para confiar, uma vez que se impunha à demandada que, tendo em conta os seus conhecimentos técnicos sobre o assunto, se assim não fosse, alertasse o demandante para a circunstância de o código de ponto de entrega para obras não ser o mesmo do que, depois, o código de ponto de entrega para o fornecimento definitivo de energia elétrica⁸. O demandante investiu na situação de confiança criada pela demandada, no sentido de que este iria fornecer-lhe energia elétrica, não sendo cortado o serviço em nenhum momento, entre contratos. Esse investimento materializou-se, por um lado, na omissão de diligências no sentido de contactar a demandada e, por outro lado, no prosseguimento normal da sua vida. Essa confiança é traída posteriormente, pelo corte de energia elétrica, associado a informação posterior a esse corte de que o código de ponto de entrega relevante não podia ser o código de ponto de entrega relativo ao contrato de obras.

A circunstância de ter sido um terceiro a interromper o fornecimento de energia elétrica é irrelevante para a responsabilidade da demandada, uma vez que o ilícito não

⁶ JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Limites à Liberdade Contratual*, Almedina, Coimbra, 2016, p. 139.

⁷ Sobre o princípio da confiança, que delimita positivamente a boa-fé, v. ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Da Boa Fé no Direito Civil*, Almedina, Coimbra, 2001 (reimpressão), pp. 1234 e segs..

⁸ O art 229º do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico, de dezembro de 2014 (<http://www.erse.pt/pt/electricidade/regulamentos/relacoescomerciais/Documents/RRC%20Livro.pdf>), estabelece que “a codificação dos pontos de entrega corresponde à atribuição de um código universal e único a cada ponto de entrega, com a designação de Código do Ponto de Entrega (CPE)”.

é o corte no fornecimento da energia elétrica, mas a violação do dever resultante do princípio da boa-fé, do qual resultou esse corte.

Estamos, assim, perante uma possível situação de responsabilidade pré-contratual da demandada, sendo necessário verificar se existem danos e nexo de causalidade entre o facto e esses danos.

Afastada a possibilidade de, neste processo, serem tidos em conta danos sofridos pela esposa do demandante no exercício da sua atividade profissional, restam os pedidos de devolução de € 176,40, relativos a despesas de deslocações que o demandante teve de fazer durante o período em que esteve sem energia elétrica, e de € 240,75, relativos a alimentos que se deterioraram.

Quanto aos primeiros, tendo o demandante sido forçado a pernoitar na casa de familiares em Gondomar, uma vez que não tinha energia elétrica na sua residência, teve de fazer 490 quilómetros, parecendo-nos adequado o pedido de devolução de € 176,40.

Relativamente aos alimentos que se deterioraram no frigorífico e na arca congeladora, as compras feitas após o restabelecimento de energia elétrica não constituem elemento suficiente para comprovar a extensão do dano do demandante. Nada garante que fossem esses os bens que estavam no frigorífico e na arca congeladora. É, aliás, muito pouco provável que tal se verificasse, especialmente com todas as embalagens por abrir. Igualmente muito pouco provável é que o frigorífico e a arca congeladora do demandante, num agregado familiar de três pessoas, incluindo uma criança com cerca de dois anos, estivessem vazios no momento da interrupção do fornecimento de energia elétrica. Terá – ou pelo menos teria – sido, no entanto, possível ao demandante tirar uma parte do conteúdo do frigorífico e da arca congeladora, a tempo de não se deteriorar, levando para casa dos familiares para onde se deslocou. Neste sentido, entendo que o demandante não fez prova de danos relativos aos alimentos deteriorados no frigorífico e na arca congeladora.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

IV – Decisão

Em consequência, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a demandada a indemnizar o demandante no valor de € 176,40.

Lisboa, 20 de junho de 2016

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho