

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)^{1/2}.

A 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 a utente-demandante é pessoa singular.

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.

² O Regulamento do CNIACC encontra-se disponível para consulta em http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento_CNIACC.pdf.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 4 de janeiro de 2016 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).

A demandante não foi representada 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 16 de dezembro de 2015, a demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, alegando, em síntese, que entre janeiro e setembro de 2015 a demandada faturou valores superiores ao consumo real de energia elétrica.

A demandante pede a anulação de uma fatura emitida pela demandada, no valor de € 799, bem como a condenação da demandada no reembolso dos valores pagos em excesso na sequência de faturas anteriores à substituição do contador (agosto de 2015). Caso o tribunal conclua que a demandante está obrigada a pagar a fatura de € 799, a demandante solicita o pagamento parcelar e progressivo da mesma.

A demandada foi notificada no dia 5 de janeiro de 2016 para contestar no prazo de 10 dias (artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento).

Ainda antes da contestação, a demandante veio ao processo, no dia 11 de janeiro de 2016, informar que a demandada lhe tinha enviado um pré-aviso de interrupção do fornecimento do serviço. A demandada foi notificada deste elemento no dia 19 de janeiro de 2016.

A demandada contestou dentro do prazo, a 15 de janeiro de 2016, defendendo-se por impugnação quanto a alguns dos factos alegados pela demandante.

Assim, relativamente à utilização dada ao imóvel melhor descrito no processo, a demandada refere que “desconhece, nem tem obrigação de conhecer os hábitos de consumo da requerente, nem os equipamentos que mantem ligados no ponto de

entrega em causa”. No que respeita à substituição do contador, a demandada afirma que a mesma ficou a dever-se à impossibilidade de “acertar a data e hora” e acrescenta não ter “conhecimento nem registo de que se tenha verificado qualquer alteração das funcionalidades de registo da totalidade dos consumos efetuados no ponto de entrega”. De acordo com a demandada, a demandante não requereu a peritagem ao equipamento.

A demandada alega ainda factos relativos à evolução do consumo de energia elétrica no período anterior e posterior à substituição do contador.

A demandante foi notificada da contestação por mensagem de correio eletrónico de 19 de janeiro de 2016. No dia 25 de janeiro de 2016, a demandante veio ao processo declarar que a demandada procedera ao corte no fornecimento do serviço. A demandada foi notificada no dia 26 de janeiro de 2016.

No dia 4 de fevereiro de 2016, proferi despacho em que fixei os seguintes temas da prova:

- Utilização dada ao imóvel sito na Avenida X;
- Hábitos de consumo de energia elétrica nesse imóvel;
- Existência de pedido de verificação do contador por parte da demandante
- Razão ou razões para a substituição do contador;
- Evolução do consumo de energia elétrica até à substituição do contador antigo e após a colocação do novo contador;
- Data de pagamento das faturas relativas aos períodos de faturação indicados na fatura n.º Y, de 13 de junho de 2015.

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 4 de fevereiro de 2016 e responderam dentro do prazo fixado para o efeito, mantendo a posição inicialmente assumida e juntando novos elementos ao processo. Estes elementos foram notificados à parte contrária por mensagens de correio eletrónico de 11 de fevereiro de 2016 (demandada) e de 16 de fevereiro de 2016 (demandante).

No dia 10 de março de 2016, a demandante veio ao processo reclamar da cobrança de € 22,10 pela interrupção e reposição da energia elétrica. A demandada foi notificada.

Por despacho de 23 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 29 de março de 2016.

A demandante respondeu ao despacho no dia 31 de março de 2016, manifestando-se disponível para a conciliação. A demandada não respondeu.

Posteriormente, proferi novo despacho em 19 de abril de 2016, no qual convidei as partes a pronunciar-se, no prazo de cinco dias, sobre a eventual caducidade do direito da demandada à diferença entre os valores pagos e valor do consumo exigido na fatura n.º Y, de 13 de junho de 2015. As partes foram notificadas no dia 21 de abril de 2016.

A demandante respondeu a 22 de abril de 2016, pronunciando-se pela caducidade do direito da demandada. Por seu turno, a demandada respondeu, no dia 26 de abril de 2016, considerando que o direito a exigir a diferença entre o valor pago e o valor do consumo não caducou, visto que a fatura mais antiga relativa ao período referido foi paga a 24 de dezembro de 2014 e o valor reclamado foi apresentado a pagamento a 13 de junho de 2015. As partes foram notificadas da resposta da parte contrária por mensagem de correio eletrónico de 26 de abril de 2016.

Cumprido decidir.

II – Enquadramento de facto e de direito

Tendo em conta a resposta das partes ao despacho com os temas da prova, nomeadamente a resposta da demandada quanto ao tema “Data de pagamento das faturas relativas aos períodos de faturação indicados na fatura n.º Y, de 13 de junho de 2015”, ficou provado o seguinte:

- A fatura relativa ao período entre 14-11-2014 e 13-12-2014 foi paga no dia 24-12-2014;
- A fatura relativa ao período entre 14-12-2014 e 13-01-2015 foi paga no dia 26-01-2015;
- A fatura relativa ao período entre 14-01-2015 e 13-02-2015 foi paga no dia 03-03-2015;
- A fatura relativa ao período entre 14-02-2015 a 13-03-2015 foi paga no dia 25-03-2015;
- A fatura relativa ao período entre 14-03-2015 e 13-04-2015 foi paga no dia 24-04-2015;
- A fatura relativa ao período entre 14-04-2015 a 13-05-2015 foi paga no dia 26-05-2015.

Considerando a prova produzida, não ficou provado que o consumo faturado entre janeiro e agosto de 2015 tenha sido superior ao consumo efetivo. Ora, cabia à demandante provar a existência de factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da demandada à cobrança dos valores apresentados nas faturas relativas a esse período (art. 342.º, n.º 2, do Código Civil), o que não se verificou. Improcede, assim, o pedido de devolução dos valores pagos entre janeiro e agosto de 2015.

Em seguida, importa analisar se o direito da demandada a exigir o pagamento de € 799,96, nos termos indicados na fatura n.º Y, já terá caducado.

Nos termos do art. 10.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.ºs 5/2004, de 10 de fevereiro, 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, 44/2011, de 22 de junho, e 10/2013, de 28 de janeiro, “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”.

A demandante invocou a caducidade, embora referindo-se a “prescrição”, por carta remetida à demandada no dia 26 de junho de 2015 (conforme talão dos correios junto com o requerimento de arbitragem). Torna-se, assim, irrelevante a questão de saber se, neste caso, a caducidade poderia ser apreciada oficiosamente pelo tribunal, nos termos do art. 333.º do Código Civil.

O art. 10.º da Lei n.º 23/96 foi objeto de discussão na doutrina e na jurisprudência. A discussão centrava-se, no essencial, na questão de saber se o prazo de seis meses se referia simplesmente à apresentação da fatura, como defende a demandada neste processo, ou se dizia respeito ao direito de exigir judicialmente o cumprimento da obrigação³. As Leis n.ºs 12/2008 e 24/2008 vieram clarificar que se trata de um prazo de caducidade do direito e não apenas de um prazo para apresentação da fatura⁴. A apresentação da fatura não é, assim, suficiente para impedir a caducidade.

O nosso ordenamento jurídico contém várias normas que preveem a suspensão dos prazos de caducidade durante a tentativa de resolução extrajudicial do litígio. O art. 13.º, n.º 2, da Lei da Mediação (Lei n.º 29/2013, de 19 de abril) estabelece que “o recurso à mediação suspende os prazos de caducidade e prescrição a partir da data em que for assinado o protocolo de mediação ou, no caso de mediação realizada nos sistemas públicos de mediação, em que todas as partes tenham concordado com a realização da mediação”. A Lei n.º 23/96 também prevê expressamente a suspensão dos prazos para a propositura da ação. Assim, o art. 15.º, n.º 2, estabelece que, “quando as partes, em caso de litígio resultante de um serviço público essencial, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos nos n.ºs 1 e 4 do artigo 10.º”. Esta regra deve considerar-se igualmente aplicável ao prazo de caducidade consagrado no art. 10.º, n.º 2, do mesmo diploma, aqui aplicável, por nada o distinguir, de um ponto de vista lógico, do prazo de prescrição do art. 10.º, n.º 1⁵.

A principal questão que importa discutir relativamente aos litígios de consumo consiste em saber em que momento se inicia a tentativa de resolução extrajudicial. Na

³ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2016, p. 283.

⁴ JOÃO CALVÃO DA SILVA, “Serviços Públicos Essenciais: Alterações à Lei n.º 23/96 pelas Leis n.os 12/2008 e 24/2008”, in *Revista de Legislação e de Jurisprudência*, Ano 137.º, n.º 3948, 2008, pp. 165-181, p. 176.

⁵ JOANA CAMPOS CARVALHO e JORGE MORAIS CARVALHO, “Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo”, in *RED – Revista Electrónica de Direito*, n.º 1, 2016, p. 27, n. 57.

mediação de consumo, não existe, em regra, um contrato escrito de mediação, desenrolando-se a tentativa de resolução do litígio de forma bastante informal⁶.

O art. 15.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96 pressupõe um acordo (“as partes [...] optem”), devendo entender-se que há acordo sempre que o consumidor submete o caso a uma entidade de resolução de litígios e o profissional aceita tacitamente o processo, respondendo à solicitação dessa entidade⁷.

No caso em análise, a demandada respondeu à solicitação no dia 22 de setembro de 2015, devendo considerar-se ser essa a data da suspensão do prazo de caducidade. O prazo não voltou a contar, uma vez que este processo de arbitragem sucedeu imediatamente ao processo de mediação, não tendo havido qualquer lapso temporal entre os dois.

Assim, é necessário verificar se, no dia 22 de setembro de 2015, já tinha caducado o direito da demandada à diferença entre a importância paga e o consumo efetuado. A análise da situação é dificultada pela circunstância de estarem em causa seis faturas diferentes, no que respeita ao período em causa, apenas não tendo caducado, na data relevante, as duas últimas.

Estando em causa um período de seis meses (entre novembro de 2014 e junho de 2015), em que não foi feita a leitura do consumo real, deve considerar-se que caducou o direito da demandada a receber quatro sextos do valor exigido. Ou seja, a demandada pode ainda exigir dois sextos do valor exigido, correspondentes a € 266,30.

A demandante fez ainda um pedido adicional contra a demandada, correspondente ao valor que teve de pagar pela reposição da energia elétrica (€ 22,10). Com efeito, o fornecimento de energia elétrica foi interrompido durante o processo de arbitragem pela demandada. Estando o litígio a ser dirimido junto de um tribunal arbitral relativamente a uma determinada fatura, cabia à demandada aguardar pela decisão, não compelindo a demandante ao cumprimento dessa fatura por via do corte de energia, que pode causar danos difíceis de reparar, em especial tendo em conta tratar-se de um serviço público especialmente essencial entre os serviços

⁶ JOANA CAMPOS CARVALHO e JORGE MORAIS CARVALHO, “Problemas Jurídicos da Arbitragem e da Mediação de Consumo”, cit., p. 27.

⁷ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., p. 258.

públicos essenciais. A situação foi rapidamente reparada pela demandada, o que se regista, demonstrando que se tratou de um lapso. No entanto, os € 22,10 que a demandante pagou pela reposição da energia elétrica são integralmente imputáveis à demandada, devendo ser devolvidos.

Quanto ao pedido de pagamento em prestações, não há norma (legal ou consuetudinária) que permita a este tribunal a sua imposição às partes, pelo que não pode ser deferido. Deixa-se, no entanto, em aberto a possibilidade de as partes, querendo, chegarem a acordo quanto a este aspeto.

III – Decisão

Em consequência, julgo a ação parcialmente procedente, declarando a caducidade do direito da demandada de exigir € 533,66 relativos à fatura n.º Y.

A ação improcede no que respeita ao pedido de declaração de caducidade dos restantes € 266,30 incluídos na fatura n.º Y (que a demandada pode ainda exigir) e quanto à devolução dos valores pagos entre janeiro e agosto de 2015.

Assim, a demandada pode ainda exigir à demandante o valor de € 266,30

Condeno, ainda, a demandada a restituir à demandante o valor de € 22,10 pago pela reposição da energia elétrica.

Lisboa, 22 de junho de 2016

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho