

Processo de arbitragem

Requerente: A

Requerida: B

Árbitra única: Cláudia Trabuco

Sentença

I

O processo

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

A convenção de arbitragem ao abrigo da qual se desenvolve a ação formou-se através de carta de 21 de Fevereiro de 2011, dirigido ao referido Centro, no qual o Requerente declara aderir ao processo de arbitragem relativo ao conflito com a requerida B, e por carta de 4 de Fevereiro de 2011, dirigida ao Centro, na qual a Requerida declara que aceita a adesão ao processo de arbitragem referente à reclamação apresentada pelo Requerente.

A árbitra signatária foi designada por despacho da coordenadora da arbitragem de consumo do CNIACC, o qual foi notificado às partes por correio registado datado de 12 de Abril de 2011.

Não houve intervenção de advogados no processo, a qual 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 de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo).



2. Em 21 de Fevereiro de 2011, a Requerente enviou ao CNIACC uma reclamação para a arbitragem do conflito com a Requerida com os seguintes fundamentos, em resumo:

O Requerente e a sua mãe, C, residentes na localidade X, são comproprietários de uma arca frigorífica horizontal, que, à data dos factos, teria cerca de 7 anos.

Alguns dias antes do dia 29 de Julho de 2009, a Requerida havia iniciado alguns trabalhos no Posto de Transformação que alimenta a área de residência do Requerente, que naquele dia ainda decorriam. Nessa mesma data a arca frigorífica em causa deixou de funcionar.

No mesmo dia, o Requerente contactou a B por telefone por diversas vezes, informando do sucedido e apresentando a sua reclamação. Nesses telefonemas pediu por várias vezes a realização de verificação por um técnico da situação, o que não veio a suceder. Posteriormente apresentou várias reclamações por escrito, solicitando à B que assumisse a responsabilidade pela avaria e pagasse a reparação do equipamento electrodoméstico. Em virtude da avaria da arca, todo o conteúdo da mesma descongelou e perdeu-se.

Finalmente, depois de alguns meses de reclamações junto da B, entregou o equipamento na D, para proceder à sua reparação. O orçamento relativo à reparação emitido pela D em 3 de Agosto de 2009 foi de 173 euros, o qual foi pago pelo reclamante. O orçamento incluía uma nota informando que se tratava de “avaría causada por alteração de corrente eléctrica”. Mais tarde, na sequência de solicitação do reclamante, a mesma entidade emitiu uma declaração, em 22 de Janeiro de 2011, afirmando que o aparelho em causa (arca frigorífica) “devido a uma alteração de corrente eléctrica, queimou o compressor e só teve reparação com a substituição do mesmo”.

O reclamante fez várias tentativas de resolução do conflito junto da B, sempre sem êxito.

Em 15 de Outubro de 2010 apresentou reclamação junto da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), tendo sido informado que a entidade responsável pelo cumprimento do Regulamento da Qualidade de

Serviço do Sector Eléctrico é da competência da Direção Geral de Geologia e Energia (DGGE), tendo o processo sido reenviado para esta última entidade.

3. Notificada para contestar, a B, por carta de 27 de Abril de 2011, veio dizer que o reclamante não se encontrava de modo algum vinculado com aquela empresa, da qual não era cliente, pelo que “não se vislumbra igualmente legitimidade processual, pois que apenas o nosso Cliente terá eventualmente interesse em agir motivado por factos alegadamente ocorridos dentro da sua instalação”.

A B assumiu ter existido no dia 29 de Julho de 2009 uma interrupção do fornecimento de energia, tendo o corte ao interruptor central durado cerca de um minuto “para ligação do gerador e posteriormente para desligação”. Esta interrupção foi realizada no contexto de uma intervenção programada para a realização de trabalhos no Posto de Transformação que alimenta, entre outras, a instalação eléctrica da área onde reside o Sr. A. A B esclareceu que, na reposição da energia eléctrica, se verifica sempre uma “sobretensão transitória, designada sobretensão de manobra”. Contudo, a Requerida recusou qualquer responsabilidade pelos danos causados ao Requerente.

Segundo afirma, considera “muito improvável, sendo mais correcto afirmar ser tecnicamente impossível, que o dano que invoca tenha sido causado voluntária ou involuntariamente pela nossa empresa ou pelo Y, encontrando-se igualmente afastada a responsabilidade objectiva que sobre nós impende, não se vislumbra fundamento que sustente o pedido indemnizatório, razão pela qual não efectuaremos voluntariamente o seu pagamento”.

Os fundamentos apresentados são do seguinte teor:

“Complementarmente aos esclarecimentos anteriormente prestados, informamos que o Y e a B encontram-se obrigados a fornecer energia eléctrica aos seus clientes à tensão de 230 Vot, com uma margem 10%, positiva e, também, negativa, nos termos fixados pela norma NP EN 50160, provada em 1 de Janeiro de 1999 pelo Comité Europeu de Normalização Electrotécnica, pela

portaria n.º 949-A/2006, de 11 de Setembro, e pelo Regulamento de Qualidade de Serviço, aprovado pelo Despacho n.º 5255/2006, de 30 de Dezembro de 2005, da Direcção-Geral de Geologia e Energia.

Foi exactamente pelo facto de a manobra realizada no dia 29 de Julho de 2009 pelo Y ter provocado normal sobretensão de manobra dentro dos parâmetros legais que não foram danificados quaisquer outros equipamentos eléctricos do requerente ou de qualquer um dos 2893 utentes dos nossos serviços afectados pela manobra em causa.

Relevante e sem olvidar que é ao lesado que incumbe a prova do dano, é também o facto de no orçamento e na declaração técnica juntos aos autos pelo requerente se afirmar a avaria do compressor do frigorífico, nada se dizendo, porém, acerca da respectiva fonte de alimentação, nomeadamente acerca do eventual transformador ou do eventual fusível de protecção, componentes que sempre resultam danificados por tensão superior ao limite legal máximo, ou seja 253 Volt”.

4. Por despacho de 2011, a árbitra signatária convidou o Requerente a esclarecer o fato de a titular tanto do contrato de fornecimento de energia eléctrica celebrado com a B como do contrato de prestação de prestação de serviços de reparação de electrodoméstico celebrado com a D ser C, e não o Requerente; convidou o Requerente a prestar informações sobre a titularidade do referido electrodoméstico e a respeito da antiguidade do mesmo; convidou o Requerente a juntar elementos de prova que permitissem demonstrar que, conforme indicado no requerimento apresentado, existiram outros danos provocados pela alteração da energia eléctrica a 29 de Julho de 2009 e que à mesma são imputáveis, designadamente a existência de um incêndio e de outros danos causados a habitantes da mesma área geográfica.

Na mesma data, foi também solicitado pedido de parecer à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos para, em atenção à sua missão de protecção dos direitos e interesses dos consumidores em relação a preços, serviços e



qualidade de serviços energéticos, se pronunciar sobre os factos do presente processo arbitral.

O Requerente esclareceu que a contraparte no contrato de fornecimento de energia eléctrica celebrado com a B é a sua mãe, C. Relativamente à reparação da arca, esta foi paga também pela mãe do Requerente. Mais esclareceu que o seu interesse processual se ficava a dever ao facto de ser comproprietário da arca frigorífica e proprietário do alimentos que se encontravam no interior da mesma na altura da avaria e que, em consequência da mesma, se estragaram.

Relativamente ao electrodoméstico, o Requerente declarou que o mesmo teria cerca de 7 anos, embora não pudesse ser exacto quanto à data em que o havia adquirido.

Mais esclareceu o Requerente que, embora tivesse tido notícia de que as interrupções de fornecimento de energia eléctrica pela B teriam provocado outros danos a outros consumidores, designadamente um incêndio na propriedade de um outro habitante da aldeia em que vive, não tem meios de provar que tal incêndio teve origem na alteração da corrente eléctrica. Contudo, declara que o incêndio em causa se ficou a dever aos procedimentos realizados pela B na sua zona, que o incêndio teve origem no rebentamento de um cabo de alta tensão e que, tendo os procedimentos realizados pela B durado vários dias, tal incêndio deflagrou numa altura em que os mesmos ainda decorriam. O Requerente apresentou como meio de prova um relatório da ocorrência, emitido em 7 de Agosto de 2009 pelos Bombeiros Voluntários de P, o qual não faz qualquer referência à causa do incêndio.

Em resposta ao pedido de pronúncia que lhe foi dirigido, a ERSE procedeu a uma descrição do enquadramento jurídico das suas competências e declarou que da mesma resulta que a competência para conhecer do assunto em causa, que se integra no tema da qualidade do serviço eléctrico prestado em Portugal Continental, é da Direcção Geral de Geologia e Energia. Tendo confirmado que o Requerente lhe havia apresentado reclamação relativa a este assunto em 15 de

Outubro de 2010, a ERSE informou que havia informado o mesmo sobre este seu entendimento relativo às competências da DGGE. Por outro lado, tendo recebido posteriormente nova comunicação por parte da Direção Geral do Consumidor sobre o mesmo assunto, remeteu o processo para a DGGE.

Por despacho de 13 de Setembro de 1022, foram as partes convidadas a virem ao processo declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais de facto e de direito.

Em resposta, a B remeteu para os argumentos que havia apresentado na respectiva Contestação, que se escusou a repetir em sede de alegações. Mais afirmou que, em virtude do então exposto, não estava disponível para conciliação e assinalou o facto de não lhe ter sido comunicado o conteúdo da pronúncia da ERSE relativa ao presente processo arbitral.

O Requerente afirmou estar disponível para conciliação, embora não estivesse disposto a abdicar de compensação pelo valor da reparação do electrodoméstico e pela perda do respectivo recheio. Reafirmou alguns dos argumentos anteriormente invocados e, em especial, o facto de considerar que a responsabilidade pela avaria do electrodoméstico, que ficou a dever-se a uma alteração da corrente eléctrica, é da B.

Apesar de a pronúncia da ERSE não ter sido anteriormente notificada às partes por a mesma não ser mais do que uma descrição das competências daquela entidade, foi proferido despacho em complemento do despacho de 12 de Setembro, comunicando às partes a pronúncia recebida da ERSE e concedendo-lhes um período de 5 dias para, querendo, apresentarem alegações finais de facto e de direito, não tendo existido reacção das partes.

II

Factos provados

Considerando os factos alegados pelas partes que não foram impugnados, os documentos por elas juntos ao processo e as declarações do Requerente, estão provados os seguintes factos:



O Requerente e a mãe, C, são comproprietários de uma arca frigorífica horizontal (facto alegado pelo Requerente e não impugnado).

O electrodoméstico em causa não era novo, tendo na altura dos factos cerca de 7 anos (facto alegado pela Requerida e confirmado pela Requerente) e na mesma altura encontrava-se a funcionar em condições normais (facto alegado pela Requerente e não impugnado pela Requerida).

Em 29 de Julho de 2009 a Requerida encontrava-se a realizar alguns trabalhos no Porto de Transformação que alimenta a área de residência do Requerente (facto alegado pela Requerente e confirmado pela Requerida), tendo, durante esses trabalhos e nesse dia, sido realizada uma interrupção do fornecimento de energia durante algum tempo (declaração da Requerida). Na reposição da energia eléctrica, verificou-se uma sobretensão transitória (declaração da Requerida).

No dia 29 de Julho de 2009 a arca frigorífica deixou de funcionar e os alimentos que se encontravam no seu interior estragaram-se em virtude do descongelamento ocorrido (facto alegado pela Requerente e não impugnado pela Requerida).

Depois de várias reclamações junto da B, o Requerente entregou o equipamento na D, para proceder à sua reparação. O orçamento relativo à reparação emitido pela D em 3 de Agosto de 2009 foi de 173 euros, o qual foi pago pelo reclamante (facto alegado pela Requerente e não impugnado pela Requerida).

O orçamento incluía uma nota informando que se tratava de “avaria causada por alteração de corrente eléctrica”. Mais tarde, na sequência de solicitação do reclamante, a mesma entidade emitiu uma declaração afirmando que o compressor do aparelho em causa tinha ficado queimado em virtude de uma alteração da corrente eléctrica, só tendo sido possível a reparação do electrodoméstico com a substituição do compressor (documento junto pela Requerente não impugnado pela Requerida).

O Requerente fez várias tentativas de resolução do conjunto junto da B, sempre sem êxito (facto alegado pelo Requerente e não impugnado pela Requerida).

III

Enquadramento jurídico

O Sistema Eléctrico Nacional (SEN) encontra-se atualmente regulado pelo Decreto-Lei n.º 172/2006, de 23 de Agosto, e o seu regime previsto no Decreto-Lei n.º 29/2006 de 15 de Fevereiro, ambos alterados pelo Decreto-Lei n.º 104/2010, de 29 de Setembro, que estabelecem os princípios gerais relativos à organização e funcionamento do SEN, bem como ao exercício das atividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de eletricidade e à organização dos mercados de eletricidade, transpondo para a ordem jurídica interna os princípios da Diretiva n.º 2003/54/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de Julho, que estabelece regras comuns para o mercado interno da eletricidade, e revoga a Diretiva n.º 96/92/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Dezembro, incluindo direitos e deveres dos consumidores.

São ainda aplicáveis, as disposições previstas no Decreto-Lei n.º 740/74, de 26 de Dezembro nas normas não revogadas – Regulamento de Segurança das Instalações de Energia Eléctrica (RS), bem como no Decreto-Lei n.º 226/2005, de 28 de Dezembro e a Portaria 949-A/2006 de 11.09 - Regras Técnicas das Instalações Eléctricas de Baixa Tensão (RT), bem como o Despacho 5255/2006 de 08.03 - Regulamento da Qualidade do Serviço (RQS), assim como a Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, esta última alterando a Lei 23/96 de 26 de Julho e regulamentando a proteção do utente de serviços públicos essenciais.

À Requerida compete fornecer energia eléctrica aos clientes e consumidores que lha requisitem, de forma contínua e em conformidade com padrões de qualidade de serviço estabelecidos no RQS, ressalvadas as situações de interrupção do serviço devidamente previstas na lei (48º/2 b)).

Nos termos do RQS (44º/1) as entidades titulares de licença de distribuição de energia eléctrica são responsáveis, civil e criminalmente, nos termos legais, pelos danos causados no exercício da atividade licenciada, salvo nomeadamente casos fortuitos ou de força maior e sem prejuízo do disposto no art. 509º do Código Civil. Inserindo-se este preceito legal no capítulo da responsabilidade objectiva, ou responsabilidade pelo risco, a sua verificação depende do preenchimento dos legais pressupostos: ausência de um ato voluntário do agente; prática de um ato lícito gerador de risco e imputável ao agente; dano; nexos de causalidade entre o acto e o dano. Contudo, na medida em as partes celebraram um contrato de fornecimento de energia eléctrica, há que, em primeiro lugar, analisar-se a situação dos autos à luz do instituto da responsabilidade civil contratual até porque, se verificada, consome aquela.

No presente processo arbitral, com base em responsabilidade civil, vem a Requerente pedir que a Requerida seja condenada a pagar-lhe uma indemnização com vista ao ressarcimento dos danos patrimoniais que foram causados na sua arca frigorífica na sequência de um corte momentâneo de energia eléctrica, que considera ser imputáveis à Requerida.

O contrato de fornecimento de energia eléctrica é um contrato de compra e venda de coisa móvel (energia eléctrica), mediante o pagamento de um preço. Neste tipo de contratos a determinação do preço a pagar é necessariamente feita em função da quantidade de energia consumida, a qual se desconhece no momento de subscrição do contrato – é, pois, contrato de compra e venda de coisa indeterminada (na sua medida ou quantidade).

O contrato em causa deve ser inserido na categoria ampla dos contratos de consumo porquanto o prestador do serviço atua como entidade que exerce o comércio a título profissional e se relaciona contratualmente com um consumidor ao qual fornece um determinado bem.

A vendedora foi a Requerida. A outra parte no contrato de fornecimento de energia eléctrica foi, porém, pessoa que não é parte nesta ação. Poder-se-ia, pois,



questionar se o Requerente tem legitimidade para a ação e, efetivamente, no quadro da responsabilidade contratual, não tem.

A responsabilidade civil, em regra, pressupõe a culpa, a qual se traduz numa determinada posição ou situação psicológica do agente perante o facto. Para que o facto ilícito seja gerador de responsabilidade, é necessário que o agente tenha agido com dolo ou mera culpa, como patenteia o art.º 483º, n.º 1, do Código Civil.

Em matéria de responsabilidade extracontratual é ao lesado que incumbe provar a culpa do autor da lesão (art.º 487º, n.º 1, do C. Civil). Esta norma representa uma mera aplicação das regras gerais de repartição do ónus da prova consagradas no artigo 324º do C. Civil, pelo que sendo a culpa do lesante um elemento constitutivo do direito de indemnização, a sua prova é, naturalmente, posta a cargo de quem invoca esse direito. Exceptuam-se desse princípio apenas os casos em que a lei estabelece uma presunção legal de culpa. Essa presunção tem como resultado, de acordo com o estatuído no n.º 1 do art.º 344º do C. Civil, a inversão do ónus da prova, que deixa, assim de competir ao lesado, para passar a recair sobre o autor do dano: é este quem terá que provar, para se eximir à responsabilidade, que não teve culpa na produção do facto danoso.

Um desses casos excepcionais de presunção legal de culpa é o artigo 493º, n.º 2, segundo o qual “quem causar dano a outrem no exercício de uma atividade, perigosa pela sua própria natureza ou pela natureza dos meios utilizados é obrigado a repará-los, excepto se mostrar que empregou todas as providências exigidas pelas circunstâncias com o fim de os prevenir”

Por outro lado, a par da responsabilidade subjetiva, a lei admite, embora excepcionalmente, a obrigação de indemnizar independentemente de culpa nos casos por ela especificados (n.º 2 do citado art.º 483º). É a responsabilidade objectiva ou pelo risco, cuja teoria se baseia no facto de dever suportar os riscos da atividade quem tira o proveito dela. Assim como auferem o principal proveito da sua utilização, é justo que suportem os riscos correspondentes.

A este propósito, nos termos do artigo 509.º do Código Civil, aquele que tiver a direção efetiva de instalação destinada à condução ou entrega da energia

eléctrica ou do gás, e utilizar essa instalação no seu interesse, responde tanto pelo prejuízo que derive da condução ou entrega da eletricidade como pelos danos resultantes da própria instalação, excepto se ao tempo do acidente esta estiver de acordo com as regras em vigor e em perfeito estado de conservação.

Sobre as instalações de energia eléctrica, destinadas à condução e entrega da mesma, a lei prevê, assim, duas situações (509º/1 CC): responsabilidade resultante da própria instalação (responsabilidade objectiva, salvo se a instalação estiver de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação ou se os danos forem derivados de causa de força maior); e responsabilidade resultante da condução e entrega de energia (caso em que a responsabilidade apenas pode ser afastada provando-se uma causa de força maior). Comprovando-se que o Requerente sofreu danos patrimoniais derivados da entrega de eletricidade, em virtude de uma sobre tensão eléctrica, sem se apurar a respectiva causa, a B responde objectivamente (509º/1 CC).

Para que nos termos do art. 509.º se conclua pela existência de responsabilidade civil pelo risco, é necessário um facto ou comportamento humano voluntário, a ocorrência de um dano ou lesão e o nexo de causalidade entre o facto e o dano. Esses pressupostos são cumulativos e, por isso, o nexo de causalidade é indispensável para o estabelecimento da responsabilidade civil e a consequente obrigação de indemnizar, cabendo o ónus probatório do nexo causal à Requerente (art. 342.º, n.º 1 do Código Civil).

No caso presente, não existem dúvidas de que, após a interrupção do fornecimento de energia eléctrica, a arca frigorífica ficou avariada, tendo o respectivo compressor ficado queimado.

Contudo, a Requerente apresenta como prova uma declaração da empresa que procedeu à reparação do eletrodoméstico que, embora refira o facto de a avaria do compressor da máquina ter sido causada por uma alteração de corrente eléctrica, não inclui referencia a uma avaria da fonte de alimentação, nomeadamente o transformador ou fusível de protecção, que, segundo alega a B

são componentes que resultam sempre danificados por uma tensão superior ao limite legal máximo, isto é, 253 volts.

A Requerida alega que, associada à reposição fornecimento de energia eléctrica após interrupções programadas para a realização de trabalhos, existe sempre uma sobretensão transitória (sobretensão de manobra). A Requerida alega, e a Requerente não logrou provar o contrário, que não foram ultrapassados as margens fixadas pelas normas do Comité Europeu de Normalização Electrotécnica, pela Portaria n.º 949-A/2006, e pelo RQS.

Considera ainda a Requerida que os equipamentos eléctricos são concebidos para suportarem essas sobretensões mas que o próprio uso pode alterar essas características, contribuindo, pois, a idade da arca em causa para a eventual incapacidade da mesma para suportar a manobra.

Contudo, segundo as informações da Requerente, que não foram recusadas pela B, a máquina teria cerca de 7 anos. Não existe um período definido para a vida útil dos electrodomésticos, pelo que, ainda que a duração dos mesmos possa estar dependente do tipo de utilização que dos mesmos é feita, numa utilização normal não vemos razões para considerar que um equipamento frigorífico com a idade do da Requerente possa ser considerado demasiado velho para poder suportar sobretensões normais de energia eléctrica.

Por outro lado, embora seja verdade que, nos termos da regulamentação aplicável, e em especial do RQS, a existência de padrões de qualidade do serviço não isente os clientes para os quais a continuidade do fornecimento de energia e a manutenção da tensão assumam particular importância de instalarem por sua conta meios que possam minimizar as falhas a fim de evitar prejuízos (art. 6.º, n.º 1), não nos encontramos perante uma situação que consideremos subsumível a esta previsão. De resto, em nenhuma das informações disponibilizadas pela B, nem ao público em geral nem nas cláusulas dos contratos de adesão nos contratos de fornecimento de energia eléctrica, existe qualquer informação relativa à possibilidade de a idade dos electrodomésticos poder ser causa da

respectiva incapacidade de suportar sobretensões que sejam consideradas “normais”.

Foram ponderados os factos de não existirem dúvidas de que a avaria do compressor da máquina em causa ocorreu após a interrupção de fornecimento de energia, e de, nos termos do art. 509.º do CC, a responsabilidade objectiva da B relativa à condução e entrega de energia ser apenas afastável nos casos em que se prove existir uma causa de força maior.

Nestes termos, considera-se que aquele incidente foi causa adequada à produção do dano constituindo-se, por isso, a Requerida na obrigação de indemnizar o Requerente.

Sendo certo que o Requerente se refere também aos danos resultantes da perda dos alimentos que se encontravam congelados no electrodoméstico, e aparentemente peticiona indemnização por esses danos patrimoniais, não foi alegada nem provada factualidade que permita concluir pela verificação concreta de danos, nem elementos que permitam contabilizar o montante dos mesmos. Consequentemente, em face dos factos apurados, entendemos não haver lugar ao pagamento de outra indemnização.

IV

Decisão

Em consequência, julgo a ação procedente, declaro responsável a Requerida e condeno esta última a pagar ao Requerente a quantia de 173 Euros.

Lisboa, 12 de Outubro de 2011



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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

A árbitra,

Cláudia Trabuco

(Professora da Faculdade de Direito
da Universidade Nova de Lisboa)