

Processo 675/2020

Requerente: \*\*\*\*\*

Requeridas: \*\*\*\*\*

**Resumo:** 1. Dispõe o artº 799º do CC que *“incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua (nº 1); e a culpa é apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil (nº 2)”*; *“o devedor terá de provar – perante o disposto no nº 1 do artº 799º do CC - que foi diligente, que se esforçou por cumprir, que usou daquelas cautelas e zelo que em face das circunstâncias do caso empregaria um bom pai de família. Ou pelo menos, que não foi negligente, que não se absteve de tais cautelas e zelo, que não omitiu os esforços exigíveis, os que também não omitiria uma pessoa normalmente diligente* (Galvão Telles, Obrigações, 3º, 310).

2. A Lei 23/96 de 26.07 (LSPE), criou no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, (conforme artº 9º nº 8 da LDC) e veio consagrar regras especiais a que devem obedecer a prestação destes serviços (artº 1º); Dispõe o artº 5º do citado diploma, que *a prestação do serviço público não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior, e em caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias, relativamente à data em que ela venha a ter lugar. E esta advertência, para além de justificar o motivo da suspensão, deve informar o utente dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e, bem assim, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais.*

3. Cabe ao prestador do serviço público essencial, 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 lei (estabelece o artº 11º da LSPE), quanto ao ónus da prova).

## A – Relatório

### 1. Da Reclamação

O Requerente \*\*\*\*\* , em 12 de fevereiro de 2020 e junto do CIAB/Tribunal Arbitral de Consumo apresentou reclamação contra a \*\*\*\*\* (doravante, também, designada de \*\*\*\*\*), no âmbito da qual, e no essencial:

- I. Reclama do corte do serviço de energia eléctrica sem aviso prévio e, como tal, ilegal, ocorrido em 2 de janeiro de 2020;
- II. Alega que, até aquela data, nunca recepcionou qualquer factura emitida pela Requerida - motivo pelo qual não as liquidou;
- III. Recebe, na sua morada (\*\*\*\*\*), correspondência de outros serviços que contratou;
- IV. No seguimento da reclamação que apresentou nos serviços da Requerida, em virtude do corte de energia (em 2.01.2020), foi alertado para a falta de pagamento de facturas emitidas pela Requerida (entre Outubro e Dezembro

de 2019), e para um custo de corte e restabelecimento, com o qual não concorda;

- V. Na loja do Cidadão (em 2.01.2020 e 21.01.2020) e nos sucessivos contactos com os serviços da Requerida (de 22 a 24 de Janeiro) foi informado, que as facturas (de Outubro a Dezembro, em questão), tinham sido devolvidas e consideradas como não recepcionadas, pela Requerida -, o que constava do respectivo registo informático, pelo que os custos relativos ao corte e restabelecimento dos serviços não seriam cobrados.
- VI. Procedeu, então, ao pagamento das facturas em dívida (supra, IV), solicitou o envio das facturação por via electrónica e alterou a morada de facturação dos serviços (Largo Junqueira BL 1/RCDT, Fão);
- VII. A factura nº 10336338283, emitida pela Requerida, em 3.02.2020, inclui um montante relativo ao corte e restabelecimento de serviços (cfr. doc de fls 8-v e 9), e valores das leituras do consumo eléctrico e de gás desajustados dos consumos reais;
- VIII. Em consequência, peticona **(1)** a anulação dos custos de corte e reactivação facturados em 3.02.2020, **(2)** o reembolso dos custos de atraso de pagamento cobrados em Janeiro e já liquidados, e **(3)** a correcção dos valores dos consumos, a fim de obter facturação em conformidade com os consumos reais.
- IX. O Requerente juntou, ainda, aos autos comunicações da Requerida (recepcionadas por correio electrónico), com alertas para liquidar o valor de €156,37, sob pena de interrupção do fornecimento de electricidade e gás natural, liquidação de juros por atraso no pagamento e custos de interrupção e restabelecimento de energia – comunicações de 6.03.2020, 12.05.2020, 26.05.2020.

## **2. Da Resposta e Contestação da Requerida**

- I. Veio a Requerida \*\*\*, em 13 de Fevereiro e 9 de Junho de 2020, sustentar que a interrupção do serviço de energia eléctrica, que ocorreu em 2.01.2020, foi consequência da falta de pagamento atempada da factura nº 10320184080 emitida em 3 de Novembro de 2019, no valor de €47,17, cuja data de vencimento ocorreu em 22.11.2019,
- II. Motivo pelo qual, ao abrigo do disposto nos artºs 69º, nº 1 alin. f) e 2ª. parte da alin. h) do nº 1 do artº 75º, ambos do Regulamento das Relações Comerciais para o Sector Electrivo (RRCSE), é admissível ao operador da rede a interrupção do fornecimento de energia eléctrica;
- III. E, ainda, conforme o artº 75º, nº 2, *in fine*, do RRCSE, a interrupção de fornecimento poderá ser imediata, sem aviso prévio.
- IV. Foi, no entanto, em 4 de Dezembro de 2019, enviada carta de aviso de corte para a morada do Requerente - morada que este indicou à data da celebração do contrato.
- V. Os custos de corte e restabelecimento são da responsabilidade do Cliente, (cfr. artº 76º, nº 1 do RRCSE), pelo que o valor de €33,22 é devido;
- VI. Por outro lado, alega ainda que a factura nº 10337763012 de 3.02.2020, já foi objecto de acerto relativo aos consumos.
- VII. Quanto à morada da correspondência não foi apresentado qualquer pedido de alteração, e as facturas foram enviadas para a morada indicada pelo requerente.

## **B – Saneador**

Este tribunal é material e territorialmente competente tendo em conta o disposto no seu Regulamento (art.º 4º e 5º), no nº 1 do art.º 2º, da lei 24/96 de 31.07 (Lei de Defesa do Consumidor), art.º 2º, 3º, 5º e ss da lei 144/2015 de 8.09 (Resolução Alternativa de Litígios), e artº 15º da Lei 23/96 de 26.07. (Lei dos Serviços Públicos Essenciais).

O valor do processo enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (art.º 6º do seu Regulamento).

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária e são legítimas.  
Não há excepções.

Cumpre apreciar e decidir

## **C – Delimitação do objecto do Litígio**

Análise dos factos carreados para o processo e da produção da respectiva prova, no sentido de verificar os fundamentos do pedido pelo Requerente quanto à anulação dos custos relativos ao corte e restabelecimento dos serviços de energia cobrados pela Requerida \*\*\*\*\*, ao reembolso do valor dos custos liquidados pelo atraso no pagamento, e à correção de facturação (em função dos consumos reais do Requerente).

## **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

### **I - Factos provados:**

- a) A Requerida emitiu e enviou as facturas, relativas aos consumos de energia do Requerente, para a morada que consta do respectivo contrato, ou seja, para a \*\*\*\*\*;
- b) O Requerente não recebeu as facturas emitidas pela Requerida \*\*\*\*\* em Outubro, Novembro e Dezembro de 2019;
- c) Em 2 de Janeiro de 2020, os serviços de energia do Requerente sofreram um corte.
- d) A interrupção nos serviços de energia prestados ao Requerente foram consequência do não pagamento da fatura nº 10320184080 de 3.11.2019, no valor de €47,17.
- e) Os funcionários da Requerida (em 2 e 21 de Janeiro de 2020), informaram o Requerente que, do respectivo registo informático constava a devolução das facturas emitidas mencionadas em b);
- f) Em 24 de Janeiro, a Requerida enviou um SMS ao Requerente com a confirmação da adesão à factura electrónica e da alteração de morada (para a \*\*\*\*\*).
- g) A requerida \*\*\*\*\* já procedeu à correção dos valores dos consumos, como pretendia o Requerente;
- h) Encontra-se por liquidar, apenas, a factura nº 10337763012, emitida pela Requerida, em 3 de Fevereiro de 2020, no montante de €156,37, que inclui o custo do corte e restabelecimento de €33,22.

### **II - Factos não provados**

- a) Não se provou que a Requerida tivesse enviado ao Requerente um “Aviso de Interrupção de Fornecimento”.

Na verdade, não obstante o alegado pela Requerida, o documento que veio juntar aos autos com a sua contestação (*sob designação de doc. 2*), terá sido emitido em 4.12.2019 e enviado para a Rua da Junqueira, 92, RCDT Ent 1 – ALD Pinhal da Junqueira, em Fão.

Ora, como resulta da matéria dada como provada, esta morada só foi fornecida à Requerida, pelo Requerente, em 2 de Janeiro de 2020, na sequência da reclamação que apresentou pela interrupção dos serviços.

E, apenas, em 24 de Janeiro de 2020, a Requerida confirmou a alteração da morada junto do Requerente, através de SMS que lhe remeteu.

Os factos que vieram nesta ação a ser considerados como provados, relativos à alteração da morada (designadamente em, supra, f)), não foram sequer impugnados pela Requerida.

Ainda, a Requerida veio alegar que “procedeu à tentativa de contacto do ora Requerente por diversas vezes no sentido de informar nova morada, contudo sempre sem sucesso” (artº 13º da sua contestação). No entanto, não logrou demonstrar nem provar este facto por qualquer meio.

b) Também não foi impugnado o facto (alegado pelo Requerente), quanto à informação residente no sistema informático da Requerida, de devolução e não recepção das facturas emitidas em Outubro, Novembro e Dezembro de 2019, e que haviam sido enviadas para a \*\*\*\*\*.

Informação fornecida ao Requerente pelos serviços da Requerida.

### **E – Da fundamentação de facto**

A fixação da matéria de facto resulta da documentação junta aos autos e das declarações prestadas pelas partes e pelas testemunhas apresentadas, em sede de audiência de julgamento.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

Cabe, também, aqui referir o artº 396º do CC, que dispõe que a força probatória dos depoimentos das testemunhas é apreciada livremente pelo tribunal, sendo certo que, o juiz aprecia livremente as provas segundo a sua prudente convicção acerca de cada facto; a livre apreciação não abrange os factos para cuja prova a lei exija formalidade especial, nem aqueles que só possam ser provados por documentos ou que estejam plenamente provados, quer por documentos, quer por acordo ou confissão das partes (nº 5 do artº 607º do CPC).

Nestes termos, foram ainda considerados os depoimento do Requerente e das suas duas testemunhas que, com sinceridade, relataram os factos em tribunal.

### **F - Da fundamentação de Direito**

O Requerente, enquanto consumidor (nº 1 do artº 2º Lei 24/96 de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor)), tem constitucionalmente prevista a defesa dos seus direitos (artº 60, nº 1 da CRP), pois *“Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos”*.

Posto isto,

**1. Do documento emitido pela Requerida em 3 de Fevereiro de 2020 (nº 10336338283), que inclui o custo do corte e restabelecimento dos serviços no valor de €33,22**

Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços, ao abrigo do qual esta se comprometeu ao fornecimento de serviços de energia eléctrica e gás natural e aquele, ao pagamento do respectivo preço.

Na sequência da referida prestação do serviço, a Requerida emitiu facturas relativas aos meses de Outubro, Novembro e Dezembro de 2019.

Ora, a factura nº 10320184080 emitida em 3 de Novembro de 2029, relativa a consumos efectuados, entre 4 de Outubro e 3 de Novembro (electricidade) e 8 de Outubro e 3 de Novembro (gás natural), no valor de €47,17, devia ter sido liquidada até ao dia 22 de Novembro de 2019, o que não veio a acontecer.

Na verdade, como ficou demonstrado, a factura emitida nunca chegou a ser efectivamente recepcionada pelo Requerente, não obstante ter sido enviada para a morada que indicou no contrato.

Dispõe o artº 799º do CC que *“incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua (nº 1); e a culpa é apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil (nº 2)”*.

Assim, é aplicável à responsabilidade contratual o princípio básico de que a culpa se mede em abstracto (artº 487º, nº 2), tendo como padrão a ***diligência típica do bom pai de família, incluindo a negligência, não só a falta de diligência, a deficiência da vontade, mas também a falta de qualidades, aptidões ou discernimento exigíveis ao devedor; (cfr A. Varela Obrigações, 2º -96)***; sendo certo que, para ***“afastar a presunção de culpa, o devedor necessita de alegar e demonstrar a existência no caso concreto de circunstâncias especiais ou Oexcepcionais, que eliminem a censurabilidade da sua conduta (A. Varela, RLJ 119º-126)***.

Pelo que, ***“o devedor terá de provar – perante o disposto no nº 1 do artº 799º do CC - que foi diligente, que se esforçou por cumprir, que usou daquelas cautelas e zelo que em face das circunstâncias do caso empregaria um bom pai de família. Ou pelo menos, que não foi negligente, que não se absteve de tais cautelas e zelo, que não omitiu os esforços exigíveis, os que também não omitiria uma pessoa normalmente diligente (Galvão Telles, Obrigações, 3º, 310).***

*(todos sublinhados nossos)*

Por outro lado, sempre se dirá que, no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé (nº 2 do artº 762º do CC).

A Requerente enviou as facturas para a morada indicada no contrato – como lhe competia.

O Requerente provou em tribunal que não recepcionou as facturas, emitidas pela Requerida, designadamente a factura de Outubro nº nº 10320184080 cuja falta de pagamento deu causa à interrupção dos serviços prestados pela Requerida, em 2.01.2020.

Ficou, também, demonstrado em audiência que o Requerente só procedeu ao pagamento das facturas de Outubro a Dezembro de 2019, já no mês de Janeiro, e em consequência da interrupção dos serviços.

Estranha este tribunal o facto de nunca o Requerente se ter questionado acerca da recepção das facturas da Requerida, para que procedesse à liquidação dos serviços, que estava a usufruir.

Foi referido, em audiência de julgamento, que o Requerente se tinha mudado para \*\*\*\* em Outubro (regressado de \*\*\*\*\*), que confiou nos serviços da Imobiliária que terá diligenciado pela contratação junto da Requerida, e que em Barcelona os serviços não eram liquidados todos os meses, motivo pelo qual não estranhou a não recepção das facturas.

Ora, à luz do citado princípio geral estabelecido no nº 2 do artº 487º do CC – o critério do “bom pai de família” – dir-se-á que lhe competia ter-se inteirado das obrigações para si decorrentes da celebração do contrato com a Requerida – nomeadamente, dos procedimentos relativos ao envio das facturas e prazos de pagamento.

Não é admissível entender-se como justificado o atraso no pagamento apenas *porque em Barcelona as facturas não eram enviadas mensalmente*.

Nem se concebe como justificável, ou merecedor de tutela, o facto de desde Outubro de 2019 até 2 de Janeiro de 2020, nunca se ter sequer questionado acerca do pagamento dos serviços que usufruía – quando a prestação de serviços resulta da celebração de um contrato em que interveio como parte.

Termos em que, consideramos não ter sido afastada a presunção de culpa no incumprimento do contrato que havia celebrado há, pelo menos, 3 meses.

No entanto, a Lei 23/96 de 26.07 (LSPE), criou no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais (conforme o artº 9º nº 8 da LDC), e veio consagrar regras especiais a que devem obedecer a prestação destes serviços (artº 1º) e que incluem os serviços de fornecimento de energia eléctrica e de gás natural.

Assim, deve o prestador do serviço proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço e deve ser tida em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger (artº 3º).

Dispõe o artº 5º do citado diploma, que a **prestação do serviço público não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior, e em caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias, relativamente à data em que ela venha a ter lugar**. E esta advertência, para além de justificar o motivo da suspensão, deve informar o utente dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e, bem assim, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais.

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 lei (estabelece o artº 11º quanto ao ónus da prova).

Pelo que, não obstante a diligência que incumbia ao Requerente quanto ao pagamento das facturas, certo é que a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior (*alteração da ordem pública, incêndio, terramoto, inundação, vento de intensidade excepcional, descarga atmosférica directa, sabotagem, malfeitoria e intervenção de terceiro devidamente comprovada (art. 2.º, n.º 4, do Regulamento de Qualidade de Serviço)* – o que não é manifestamente o caso!

E, a Requerida \*\*\*\*\*- não provou o envio da comunicação (cfr. o artº 5º da Lei 23/96) – crf, **supra D.II alin. a)**.

Pelo que, não obstante o incumprimento contratual do Requerente, é nosso entendimento que não lhe é legítimo cobrar os custos correspondentes ao corte e restabelecimento do serviço, incluídos no documento nº 10336338283, emitido em 3 de Fevereiro de 2020, no valor de **€33,22**.

Pelo que, nesta parte, tem de proceder o pedido formulado pelo requerente.

## **2. Da anulação dos custos relativos ao atraso no pagamento**

O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (artº 798º do CC), sendo certo que a mora constitui o devedor de na obrigação de reparar os danos causados ao credor (nº 1 do artº 804º do CC).

O devedor está constituído em mora quando, por causa que lhe seja imputável, a prestação, ainda possível, não foi efectuada no tempo devido (nº 2 do artº 804º).

Ainda, na obrigação pecuniária a indemnização, corresponde aos juros a contar do dia da constituição em mora (nº 1 do artº 806º).

Ora, as facturas foram emitidas pela Requerida e enviadas para a morada indicada no contrato (pelo Requerente).

Não procede de culpa da Requerida, mas de facto imputável ao Requerente, a não recepção atempada das facturas - emitidas para pagamento, como contrapartida dos serviços prestados.

É certo que o Requerente não recepcionou as facturas.

Mas, como se concluiu supra, este facto decorre da sua conduta não diligente, no sentido do nº 2 do artº 487º do CC, pelo que procede de causa que lhe é imputável.

Já que, tendo sido mencionada a morada (que, também, se veio a apurar em tribunal que estava correcta pois que o Requerente recepcionava correspondência de outras entidades), a ele lhe competia ainda verificar e salvaguardar as suas obrigações contratuais junto da Requerida.

Pois esta não tinha como saber (até à data de 2 de janeiro de 2020), o motivo da não recepção das facturas pelo Requerente.

Assim, considera-se o devedor e aqui Requerente interpelado extrajudicialmente para liquidar as facturas, pelo que ficou constituído em mora desde a data em que, processando-se as coisas com regularidade, o teria sido.

A mora obriga o devedor a pagar os danos que causa ao credor pelo atraso no cumprimento da obrigação, o que no caso em apreço corresponde aos juros a contar do dia da constituição em mora (artº 806, nº 1).

Assim sendo, tem de improceder o pedido formulado pelo Requerente, quanto ao não pagamento dos custos associados ao atraso no pagamento das facturas.

## **3. Da correcção dos consumos (Notas de crédito nºs 10337763012 e 10337763013)**

Resulta dos factos considerados como provados que a Requerida já procedeu ao acerto dos consumos, (cfr. arºs 9º a 11º da contestação e documento 3, que foi junto).

Assim sendo, nada há a decidir quanto a este pedido formulado pelo Requerente, atenta a correcção já efectuada pela Requerida e por este confirmada em audiência de julgamento.

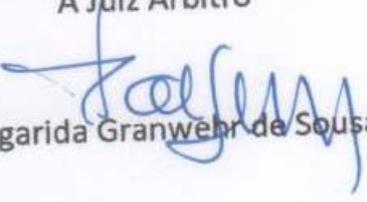
### G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como parcialmente provada e procedente e, em consequência,

- a) Condenar a **Requerida \*\*\*\*\*** a proceder à correção da factura nº 10337763012, e à anulação do custo do corte e restabelecimento de €33,22.
- b) Absolver a **Requerida \*\*\*\*\*** do pedido de anulação dos custos relativos ao atraso no pagamento das facturas .
- c) Relativamente ao pedido de correção do consumo facturado, nada há a decidir, porquanto a **Requerida \*\*\*\*\*** já procedeu aos acertos, aceites pelo Requerente.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 8 de Julho de 2020

A Juiz Árbitro  
  
(Margarida Granwehr de Sousa)

(Margarida Granwehr de Sousa)