



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. Nº 56/2016 TAC MATOSINHOS

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

I –Requerente, identificado nos autos, intentou a presente acção contra Requerida, igualmente identificada nos autos, nos termos constantes da petição inicial, que se dá aqui por integralmente reproduzida.

II – Em síntese, diz o requerente que:

- i. A reclamada tem como objecto social, gestão e exploração dos sistemas públicos de captação e distribuição de água e de drenagem e tratamento de águas residuais na área do Município de Matosinhos, em regime de concessão.
- ii. O reclamante é proprietário do prédio urbano sito na Senhora da Hora.
- iii. Em 01.06.2016, o reclamante solicitou à reclamada a ligação à rede pública de água.
- iv. O orçamento para a execução da ligação à rede, no valor de 380,80 Euros, correspondente a Ramal+Contador+Vistoria, foi apresentado pelo Diretor Geral da Requerida numa reunião em Matosinhos no dia 05.02.2016, e na presença de seis moradores duma Urbanização em Matosinhos, entre os quais o Reclamante.
- v. Posteriormente a essa reunião, a Reclamada fez um levantamento em todas as ruas da Urbanização, identificando todas as moradias que não tinham ainda construído o nicho para colocação do contador, e não fez qualquer alteração ao orçamento dado pelo Sr. Director, limitando-se a enviar o mesmo por e-mail, no dia 23.03.2016, para o morador, que também esteve presente na mencionada reunião da Câmara.
- vi. Este morador, não pagou o valor da 2ª. vistoria por reclamar e ter sido aceite a sua reclamação.
- vii. O Reclamante apresentou a sua primeira reclamação junto da Reclamada no dia 27.07.2016, quando fez o pagamento do pedido de colocação do contador e por saber que outros moradores estavam a receber o pedido do valor da 2ª. vistoria já após terem pago os valores da ligação do ramal e contador.
- viii. O Reclamante apresentou sua segunda reclamação junto da Reclamada em 19 de Agosto, por ter recebido o pedido de pagamento da 2ª. vistoria a 17 de Agosto de 2016.

III – Em conclusão, o requerente pede que a condenação da reclamada a reconhecer não ser



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

devido o valor exigido de 23,58 euros, a título de 2ª vistoria.

IV – Com a petição inicial o Requerente juntou os documentos de fls. 4 a 21, e não indicou prova testemunhal.

V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 3).

A CONTESTAÇÃO

I – Regularmente citada, a requerida apresentou contestação, alegando, no essencial, que:

- 1) A Requerida é uma sociedade comercial anónima que, em regime de concessão, por contrato de concessão em vigor desde 17.09.2007, se dedica, nomeadamente, à exploração e gestão conjunta dos serviços públicos municipais de abastecimento de água para consumo público e de recolha, tratamento e rejeição das águas residuais.
- 2) O Requerente celebrou contrato com a Requerida em 27.07.2016, na sequência dos seguintes factos.
- 3) Em virtude da pavimentação/requalificação por parte do Município relativamente a toda a zona envolvente da Urbanização dos Ferroviários - em que se inclui o imóvel do Requerente -, aquele Município informou os moradores dessa zona que deixaria de existir a conduta privada de abastecimento de água ali existente até então, e que aqueles deveriam fazer as ligações legalmente exigidas ao sistema público de abastecimento de água junto da Requerida.
- 4) Antes do envio dessa carta, houve uma reunião no Município, conforme explicitado pelo Requerente.
- 5) Para efectivação das ligações ao sistema público de abastecimento de água dessa zona, foram apurados orçamentos para os moradores em causa, tendo sido apurado um orçamento para o Requerente, no valor de 380,80 €, que previa a o custo da ligação do ramal, o contador a colocar e a vistoria de verificação do imóvel do Requerente para apurar eventuais trabalhos a realizar (ou não) para colocação de contador.
- 6) Tais valores eram legitimamente previsíveis para a realização da ligação, sendo que a vistoria ai referida é sempre efectuada para verificar se cada imóvel necessita de alguma obra por parte do proprietário para preparar o nicho para colocação do contador.
- 7) O procedimento inicia-se, após pedido/requisição de ligação pelo proprietário, com a referida vistoria, na qual se verifica:
 - Ou que o imóvel não carece de qualquer obra, por já existir nicho para a colocação do contador, caso em que a Requerida apenas terá que ir ao local colocar o contador;
 - Ou que o imóvel carece de determinada obra (que varia consoante a situação de cada



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

imóvel), sendo indicado ao proprietário o que deverá fazer para deixar o nicho pronto, e que deverá informar a Requerida logo que tal obra esteja terminada.

- 8) Portanto, uma segunda vistoria só é realizada, nestes casos, para verificação dos trabalhos realizados e que o local estará pronto para instalar o contador.
- 9) Logo, se na primeira vistoria se verifica que o imóvel já contém nicho pronto a receber o contador, a segunda vistoria não é realizada, por desnecessária, sendo logo colocado o contador com a contratação.
- 10) No caso do Requerente, foi realizada a segunda vistoria uma vez que, na sequência da primeira realizada, verificou-se a falta de condições para colocação do contador, ou seja, a necessidade de obra para instalação do nicho para o contador.
- 11) Só com a segunda vistoria a Requerida pôde verificar as condições técnicas e legais para colocar o contador no imóvel do Requerente.
- 12) Em suma, o pedido de ligação implica sempre a primeira vistoria e poderá implicar, ou não, a segunda vistoria, ambas legitimadas pelo pedido de ligação efetuado pelo Requerente.
- 13) No orçamento fornecido aquando da reunião havida com o Município, não era previsível a necessidade de outra vistoria que não a primeira.
- 14) Só após a primeira vistoria se poderá saber da necessidade de uma nova vistoria.
- 15) O art. 48º do Regulamento dispõe que, "a Requerida" tem o direito de fixar, liquidar e cobrar aos Utilizadores, as seguintes tarifas preços: (...) d) tarifas por outros serviços de água: I) Vistoria: tarifa que se destina a verificar a qualidade das redes prediais, distinguindo-se o custo devido pelo primeiro ensaio e pelos restantes ensaios requeridos.
- 16) O tarifário dos serviços da Requerida está sempre publicamente disponível, em cada ano, no site da Requerida.
- 17) No ano de 2016 em causa, o tarifário em vigor estabelecia o valor de 9,29 € (sem Iva) para a primeira vistoria e o valor de 19,17 € (sem Iva) para a segunda vistoria, o que corresponde aos orçamentos em causa.
- 18) O art. 9º do Regulamento estabelece que "os proprietários (...) são obrigados a instalar, por sua conta, a rede de distribuição predial e a solicitar a ligação à rede geral de distribuição de água (...) e que a instalação dos sistemas prediais de distribuição de água (...) é da responsabilidade dos proprietários ou usufrutuários".
- 19) Por outro lado, dispõe a alínea m) do nº 2 do art. 8º do Regulamento que são deveres dos utilizadores: - pagar pontual e integralmente as importâncias devidas, nos termos deste Regulamento e do Contrato de Utilização.
- 20) Deste modo, são legítimos quer primeiro orçamento referido pelo Requerente e por este pago,



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

quer o segundo orçamento referente à segunda vistoria realizada no imóvel do mesmo.

- 21) conforme foi explicitado nas respostas da Requerida às reclamações do Requerente em que se pode ler "(. . .) somos a informar que, em todos os processos em que não estiveram reunidas as condições para aprovação das condições de ligação na 1ª vistoria, e havendo necessidade de ser realizada uma nova para confirmação dos trabalhos, foi cobrada a respectiva tarifa de 2ª vistoria."
- 22) Pelo que, as reclamações efectuadas pelo Requerente obtiveram o devido esclarecimento por parte da Requerida.
- 23) Inexistindo, assim, fundamento atendível ou legítimo para o não pagamento do orçamento/factura referente a segunda vistoria, datado de 19.07.2016, junto aos autos pelo Requerente.
- 24) Sendo irrelevante, o facto de, na versão do Requerente, que se impugna, ter havido um outro morador que, alegadamente terá reclamado de orçamento referente a uma segunda vistoria e que alega terá sido atendida.
- 25) Porquanto, como supra se explanou, cada imóvel tem características diferentes, nuns pode haver necessidade de obras para colocação de contador e noutras não — pelo que, nuns casos basta uma primeira vistoria e noutros não.
- 26) Há vários casos só com necessidade de uma vistoria e vários outros casos com necessidade de uma segunda vistoria, como também sucedeu, como habitual, na zona de intervenção em causa nos presentes autos.

III – A Requerida conclui pugnando pela improcedência da acção.

IV – A Requerida juntou os documentos de fls. 35 a 38 e indicou prova testemunhal.

TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE

O caso em apreciação é, quanto à Requerida, de arbitragem necessária, nos termos do disposto no nº 1 do art. 15º da Lei nº 23/96, de 26 Julho, segundo o qual «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».

Tendo-se frustrado a tentativa de conciliação (fls. 40), realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 42-43).

Durante a audiência de julgamento, o Requerente juntou aos autos o documento de fls. 41, sobre o qual a Requerida nada disse.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, não sobrevivendo quaisquer questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

II - QUESTÕES A DECIDIR

Atento o pedido formulado e os factos alegados, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se o Requerente não deve à Requerida a quantia de € 23,58, a título de 2ª vistoria.

III – FUNDAMENTAÇÃO

A – DOS FACTOS

Com relevância para a decisão da causa, considera-se **provada** a seguinte factualidade:

- a) A Requerida é uma sociedade comercial anónima que, em regime de concessão, por contrato de concessão em vigor desde 17.09.2007, se dedica, nomeadamente, à exploração e gestão conjunta dos serviços públicos municipais de abastecimento de água para consumo público e de recolha, tratamento e rejeição das águas residuais do Município.
- b) O Requerente reside no prédio urbano sito na Senhora da Hora, desde data não concretamente apurada mas pelo menos desde 2016.
- c) Por motivo de pavimentação/requalificação, a realizar pelo Município, da zona envolvente da urbanização em que se inclui a habitação do Requerente referida em b), em data não concretamente apurada mas estimada em inícios de 2016, o referido Município informou os moradores dessa zona que deixaria de existir a conduta privada de abastecimento de água ali existente até então, e que aqueles deveriam fazer as ligações legalmente exigidas ao sistema público de abastecimento de água junto da Requerida.
- d) Em virtude do referido em c), foram realizadas várias reuniões no Município, em que estiveram presentes uma comissão de moradores da urbanização em que se inclui a habitação do Requerente referida em b), e o Director-Geral da Requerida.
- e) Na sequência do referido em c) e d), a Requerida elaborou um orçamento, no valor de € 380,80, para cada uma das habitações da urbanização em que se inclui a habitação do Requerente referida em b), para efectivação da ligação ao sistema público de abastecimento de água de cada uma daquelas habitações.
- f) O orçamento referido em e) foi comunicado pela Requerida aos proprietários das habitações da urbanização em que se inclui a habitação do Requerente referida em b).



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- g) A Requerida elaborou o orçamento referido em e) a pedido do Município, que pretendia saber o custo para cada habitação, incluindo ranal, ligação, contador, vistorias.
- h) O orçamento referido em e) corresponde a um valor inferior ao que resultaria da aplicação do previsto em geral no tarifário da Requerida, porque a pavimentação a realizar pelo Município de Matosinhos, ajudou a compartilhar os custos globais do referido em c).
- i) Segundo os procedimentos seguidos, em geral, pela Requerida, quando esta recebe pedido/requisição de ligação ao sistema público de abastecimento de água, é sempre e necessariamente realizada uma 1ª vistoria na qual se verifica:
- se o imóvel não carece de qualquer obra, por já existir nicho para a colocação do contador, caso em que a Requerida apenas terá que ir ao local ulteriormente colocar o contador;
 - ou se o imóvel carece de determinada obra, que varia consoante a situação de cada imóvel, e, nesse caso, sendo indicado ao proprietário o que deverá fazer para deixar o nicho pronto, e que deverá informar a Requerida logo que tal obra esteja terminada.
- j) Na sequência do referido em c), d), e) e f), em 01.06.2016 o Requerente solicitou à Requerida a ligação da habitação referida em b) à rede pública de água.
- k) Na sequência do referido em j), a Requerida procedeu à 1ª vistoria da habitação referida em b).
- l) Na vistoria referida em k) foi constatado que na habitação do Requerente não estava ainda construído o nicho destinado à colocação do contador de água, e o técnico da Requerida informou o Requerente dos requisitos técnicos que deveria ser satisfeitos pelo nicho a construir pelo Requerente, e que este deveria informar a Requerida quando o dito nicho estivesse construído.
- m) Na sequência do referido em l), em data não concretamente apurada, o Requerente procedeu à construção do nicho destinado à colocação do contador de água na habitação referida em b), e depois de terminada aquela construção informou a Requerida.
- n) a sequência do referido em m), em data não concretamente apurada, um técnico da Requerida realizou uma 2ª vistoria na habitação referida em b), e por verificar que o nicho construído pelo Requerente satisfazia os requisitos técnicos necessários, informou o Requerente que este podia já requisitar contador de água.
- o) Na sequência do referido em n), em 27.07.2016 o Requerente solicitou a instalação de contador de água na habitação referida em b), através da subscrição de contrato com a requerida para os serviços de água e saneamento.
- p) Por carta datada de 25.07.2016, a Requerida enviou ao Requerente, e este recebeu, a carta solicitando o pagamento, no prazo máximo de 10 dias úteis, do valor de € 23,58 (€ 19,17 + IVA à taxa de 23%) correspondente a "tarifa 2ª vistoria e restantes – Água", respeitante à 2ª



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

vistoria referida em n).

- q) Aquando do referido em o), o Requerente manifestou discordância quanto à obrigação de pagar à requerida a quantia de € 23,58 correspondente à tarifa referida em p).
- r) Na sequência do referido em q), a Requerida enviou ao Requerente a carta datada de 10.08.2016 – constante de fls. 18 e que se dá por reproduzida.
- s) Na sequência do referido em r), o Requerente enviou à Requerida, e esta recebeu, a carta, datada de 19.08.2016 – constante de fls. 19-20 e que se dá por reproduzida – reiterando a sua discordância quanto à obrigação de pagar à Requerida a quantia referida em p).
- t) Na sequência do referido em s), a Requerida enviou ao requerente, e este recebeu, a carta, datada de 21.10.2016 – constante de fls. 21 – na qual declarou reiterar o teor da anterior carta referida em r).
- u) O tarifário da Requerida referente ao ano de 2016 previa, como tarifa de “2ª vistoria e restantes”, o valor de € 19,1711, sujeito a IVA à taxa normal de 23%.
- v) O tarifário da Requerida está habitualmente disponível para consulta no site internet da Requerida.

Com relevância para a decisão da causa, consideram-se **não provados** os seguintes factos:

- i. Que, sem prejuízo do referido em v), durante as reuniões referidas em d) ou ulteriormente até ao referido em f), a Requerida tenha informado os proprietários das habitações em causa de que ao valor do orçamento acresceria o valor, previsto no tarifário da Requerida, correspondente ao custo de “2ª vistoria”, para os casos em que houvesse necessidade de realizar 2ª vistoria, atento o referido em i).
- ii. Que, sem prejuízo do referido em v), na comunicação do orçamento referido em e) a Requerida tenha informado os proprietários das habitações em causa de que ao valor do orçamento acresceria o valor, previsto no tarifário da Requerida, correspondente ao custo de “2ª vistoria”, para os casos em que houvesse necessidade de realizar 2ª vistoria, atento o referido em i).
- iii. Que, aquando e/ou na sequência do referido em j), durante a realização da 1ª vistoria realizada pela Requerida à habitação do requerente, este tenha sido informado de que teria de pagar à Requerida um custo adicional ao previsto no orçamento, e de quanto seria esse custo, pela realização de 2ª vistoria.

MOTIVAÇÃO:

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

constantes dos autos, das declarações prestadas pelo Requerente em sede de audiência de julgamento, dos depoimentos testemunhais, e dos factos admitidos por acordo ou confissão.

Quanto aos factos não provados, eles resultaram da ausência de prova ou de prova convincente sobre os mesmos, e do funcionamento das regras sobre o ónus da prova.

B – DO DIREITO

Da matéria factual dada por provada resulta que, entre Requerente e Requerida, foi celebrado um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154º Código Civil, de modalidade inominada, de acordo com o qual a Requerida obrigou-se a proporcionar ao Requerente o resultado da sua actividade empresarial, mais concretamente, a efectuar o fornecimento de água canalizada, bem como a recolha e o tratamento das águas residuais na habitação do Requerente.

Para analisar e decidir a questão suscitada na presente acção, importa proceder ao enquadramento legal da temática e da questão suscitada.

Incumbe aos municípios assegurar a provisão do serviço de drenagem e tratamento de águas residuais urbanas (art. 26º. nº 1/b) da Lei nº 159/99, de 14 de Setembro – Quadro de Transferência de Atribuições e Competências para as Autarquias Locais), sem prejuízo da possibilidade de criação de sistemas multimunicipais, de titularidade estatal.

Com efeito, sem prejuízo do regime específico dos serviços de titularidade estatal, objecto de legislação própria, os municípios são as entidades titulares da gestão dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos é uma atribuição dos municípios, e pode ser por eles prosseguida isoladamente ou através de associações de municípios ou de áreas metropolitanas, mediante sistemas intermunicipais (art. 6º Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de Agosto).

A prestação daqueles serviços pode ser prosseguida através de diferentes modelos, entre os quais directamente através de serviços municipais, de serviços intermunicipais, de serviços municipalizados ou de serviços intermunicipalizados (arts. 14º e ss. do Dec.-Lei nº 194/2009, de 20 de Agosto).

Sendo que os mencionados serviços (de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos) são prestados por uma entidade que actua sempre em situação de exclusividade territorial (art. 4º, nº 1, Dec.-Lei nº 194/2009).

Acresce que «*A entidade gestora dos serviços municipais é definida pela entidade titular, de acordo com um dos seguintes modelos de gestão: a) Prestação directa do serviço; b) Delegação do serviço em empresa constituída em parceria com o Estado; c) Delegação do serviço em*



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

empresa do sector empresarial local; d) **Concessão do serviço**» (art. 7º, nº 1, Dec.-Lei nº 194/2009).

Nos termos do art. 407º, nº 2, do Código dos Contratos Públicos (aprovado pelo Dec.-Lei nº 18/2008, de 29 de Janeiro), «*Entende-se por **concessão de serviços públicos** o contrato pelo qual o co-contratante se obriga a gerir, em nome próprio e sob sua responsabilidade, uma actividade de serviço público, durante um determinado período, sendo remunerado pelos resultados financeiros dessa gestão ou, directamente, pelo contraente público*».

No caso em apreciação, a Requerida é concessionária para a exploração e gestão dos serviços públicos municipais de abastecimento de água e de saneamento do município de Matosinhos.

O artigo 69º do Dec.-Lei nº 194/2009, sob a epígrafe "**Ligação de imóveis edificados aos sistemas de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais**" estabelece, no seu nº 1, que "*Todos os edifícios, existentes ou a construir, com acesso ao serviço de abastecimento público de água ou de saneamento de águas residuais devem dispor de sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais devidamente licenciados, de acordo com as normas de concepção e dimensionamento em vigor, e estar ligados aos respectivos sistemas públicos*". E o art. 150º do Decreto-Regulamentar nº 23/95 determina que «*As redes de águas residuais domésticas dos edifícios abrangidos pela rede pública devem ser obrigatoriamente ligadas a esta por ramais de ligação*».

Acresce que, nos termos do nº 8 do mesmo art. 69º do **Dec.-Lei nº 194/2009**, "*A entidade gestora deve, com uma antecedência mínima de 30 dias, notificar os proprietários dos edifícios abrangidos pelo serviço de abastecimento público de água ou de saneamento de águas residuais das datas previstas para início e conclusão das obras dos ramais de ligação para a disponibilização dos respectivos serviços*"; e, complementa o nº 9 do mesmo artigo, "*A execução de ligações aos sistemas públicos ou a alteração das existentes compete à entidade gestora, não podendo ser executada por terceiros sem a respectiva autorização*".

Os mencionados serviços (de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas), cuja prestação o Requerente com a Requerida, são serviços que a lei considera como serviços públicos essenciais, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei nº 23/96, de 26 de Julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais – LSPE), em ordem à protecção do utente daqueles serviços.

Com efeito, tal diploma legal enumera um elenco taxativo dos serviços públicos essenciais, nos



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

quais constam o serviço de fornecimento de água e o serviço de recolha e tratamento de águas residuais (cfr. art. 1º, nº 2, alíneas *a*) e *f*) da LSPE).

Acresce que, para efeitos dessa Lei nº 23/96, considera-se **utente** «(...) a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (art. 1º, nº 3); e considera-se **prestador dos serviços públicos essenciais** «(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no nº 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão». Pelo que, o caso em apreciação, o Requerente e a Requerida são de qualificar, respectivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

Para além disso, no caso em apreciação, constata-se que o contrato de prestação de serviços públicos essenciais foi celebrado entre um **profissional** (a Requerida) e um **consumidor** (o Requerente), entendendo-se este como «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» – art. 2º, nº 1, Lei nº 24/96, de 31 de Julho de 1996 (Lei de Defesa do Consumidor – LDC); e, conseqüentemente, constitui um contrato de prestação de serviço de consumo e é fonte de uma relação jurídica de consumo, como tal sujeita, em especial, às regras legais de protecção do consumidor.

Finalmente, importa ter em conta que o contrato celebrado entre a Requerente e a Requerida foi baseado em documento(s) previamente redigido(s) pela Requerente e utilizados por esta para uma multiplicidade de contratos similares, com vista a permitir a mera subscrição ou aceitação, por parte da contraparte em cada um desses contratos. Isto é, quanto ao modo de contratar, tratou-se de um **contrato de adesão**, com recurso a clausulados padronizados previamente redigidos pela requerida que constituem “**cláusulas contratuais gerais**”, pelo que é aplicável o Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de Outubro.

Entre os direitos básicos dos consumidores encontram-se o **direito à informação para o consumo** (art. 60, nº 1, Constituição República Portuguesa – CRP, e art. 3º/d) LDC) e o **direito à protecção dos interesses económicos** (art. 60º, nº 1, CRP e art. 3º/e) LDC).

Quanto ao primeiro daqueles direitos, especifica o art. 8º, nº 1 LDC que «*O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser*



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, **nomeadamente sobre:** (...) c) **Preço total dos bens ou serviços** (...)».

Por sua vez, quanto ao segundo daqueles direitos, concretiza o nº 1 do art. 9º LDC que «*O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, **impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos***».

Esses mesmos direitos encontram eco na protecção legalmente conferida ao utente de serviços públicos essenciais. Assim, como princípio geral, «*O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em 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*» (art. 3º LSPE). Acresce que, a título de dever de informação, o nº 1 do art. 4º LSPE preceitua que «*O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias*»; e o nº 2 do mesmo normativo estabelece que «*O prestador do serviço informa directamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas*».

Por outro lado, nos termos do art. 4º do citado Dec.-Lei nº 446/85, «*As cláusulas contratuais gerais inseridas em propostas de contratos singulares incluem-se nos mesmos, para todos os efeitos, pela aceitação, com observância do disposto neste capítulo*».

Ora, «*As cláusulas contratuais gerais **devem ser comunicadas na íntegra** aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las*» (art. 5º, nº 1, Dec.-Lei nº 446/85), sendo que tal comunicação «*deve ser realizada **de modo adequado e com a antecedência necessária** para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, **se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência***» (art. 5º, nº 2, idem); acresce que «*o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais*» (art. 5º, nº 3, ibidem).

Para além do cumprimento dos referidos deveres de comunicação, «*O contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais **deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique***» e «*Devem ainda ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis solicitados*» (art. 6º, nºs 1 e 2, Dec.-Lei 446/85).



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ora, no caso em apreciação, conclui-se que não foram devidamente cumpridos os supra citados deveres de informação e de comunicação acerca das cláusulas contratuais previamente elaboradas pela Requerida, designadamente quanto a, além do valor previsto no orçamento elaborado pela Requerida para o Requerente (e demais proprietários de habitações sitas na mesma urbanização), impender sobre o Requerente o custo de uma eventual 2ª vistoria – cuja eventual necessidade de realização era previsível *ab initio* pela Requerida, uma vez que, em geral, a realização de uma 2ª vistoria é aferida em função da verificação, durante a 1ª (e indispensável) vistoria, da necessidade de realizar alguma obra (*maxime* o nicho onde possa vir a ser instalado o contador de água) que, uma vez realizada, tenha de ser vistoriada; e qual o montante do custo dessa eventual 2ª vistoria ou, pelo menos, a indicação de que tal custo seria o previsto no tarifário geral da Requerida.

Quanto às cláusulas que não foram comunicadas bem como as cláusulas que foram comunicadas com violação do dever de informação, de modo a que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo por parte da Requerente, têm de considerar-se excluídas do contrato singular celebrado entre a Requerente e Requerida, nos termos e por força do art. 8º/a) e b) do Dec.-Lei nº 446/85; em seu lugar cabe lançar mão das normas supletivas aplicáveis, com recurso, se necessário, às regras de integração dos negócios jurídicos (cfr. art. 9º, nº 1).

Subsidiariamente, é de ter em conta que a regra geral de que «Quem negoceia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé (...)» (art. 227º, nº 1, Cód. Civil). Ora, nas circunstâncias do caso em discussão na presente acção, desde logo as regras da boa fé – mas também os direitos do Requerente, enquanto utente-consumidor, à informação e à protecção dos interesses económicos – impunham que a Requerida tivesse informado o Requerente de que o custo do orçamento incluía a 1ª vistoria, mas não o custo de uma eventual 2ª vistoria, e qual o montante do custo dessa eventual 2ª vistoria ou, pelo menos, a indicação de que tal custo seria o previsto no tarifário geral da Requerida.

Finalmente, nos termos gerais, não tendo tal informação sido prestada pela Requerida ao Requerente, não houve *consensus*, isto é não ocorreu o acordo de vontades da Requerente e da Requerida indispensável e necessário para que, no caso em apreciação, se possa considerar que a obrigação do Requerente pagar o custo de uma 2ª vistoria, nos termos do tarifário geral da Requerida, integra o contrato celebrado entre aqueles (*Contractus est pacto duorum pluriumve in idem placitum consensus*) – cfr. tb. art. 232º Cód. Civil.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo a presente acção procedente, e, em consequência, declaro que o Requerente não deve à Requerida a quantia de € 23,58, a título de 2ª vistoria, discutida na presente acção.

*

Notifique-se.

Matosinhos, 09 Março de 2017,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)