



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. Nº 1525/2016

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

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

II – Em síntese, diz a Requerente que:

- i. A Requerida tem por objecto a prestação do serviço de fornecimento de água, bem como o de recolha e tratamento de águas residuais, no município do Porto.
- ii. A requerente celebrou com a requerida um contrato para a prestação dos serviços de fornecimento de água e de recolha e tratamento de águas residuais, para a habitação sita no Porto,
- iii. Tendo ficado convencionado entre Requerente e Requerida que a morada para o envio da faturação seria no Porto.
- iv. A requerente destina aquela fração a fins não profissionais.
- vi. A Requerida emitiu e enviou à Requerente, para pagamento, a fatura n.º 11200225, de 05/06/2009, no valor de € 1.057,85, referente a consumos efectuados entre 06/12/2008 e 30/06/2009.
- vii. A requerente não é devedora desta quantia à Requerida.
- viii. Ainda que assim não fosse, o direito ao recebimento de tal quantia prescreveu (no melhor dos cenários para a requerida) no prazo de seis meses após julho de 2009, mês subsequente à data do último consumo registado.
- ix. Prescrição esta que é extintiva e, por isso, permite á Requerente recusar o pagamento, por qualquer meio, decorridos mais do que 6 meses contados desde o momento em que a dívida se tornou exigível, ou seja, o primeiro dia do mês subsequente ao fornecimento.
- x. Pelo que, todos os montantes apresentados para pagamento na fatura aqui em crise já prescreveram.
- xi. Acresce ainda que, a requerida sem qualquer consentimento da Requerente, utilizou um crédito a favor desta, no valor de € 223,36 para pagamento parcial da fatura em análise.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- xii. Utilizando aquele crédito da forma supra descrita, isso constitui um enriquecimento da requerida, sem justificação e a custa da requerente que empobreceu em igual montante.
- xiii. não obstante as reclamações apresentadas pela Requerente, a requerida mantém a sua posição em cobrar todos os montantes das quantias decorrentes fatura em crise e, conseqüentemente, também nunca restituiu qualquer valor á requerente.
- xiv. Porém e dadas as ameaças da requerida no sentido de proceder ao corte do fornecimento dos serviços, caso aquela quantia não fosse paga, a Requerente, alarmada, efectuou um plano de pagamento do montante titulado na fatura n.º 11200225, de 05/06/2009.
- xv. Mas isso não sem antes deixar claro no livro de reclamações da requerida que, apenas efetuava tal plano de pagamento para impedir o corte no fornecimento dos Serviços e não porque reconhecesse a existência daquela dívida.
- xvi. Ainda assim, a Requerente viu-se obrigada a pagar à Requerida duas mensalidades daquele plano de pagamentos, no valor de 10,00 € cada, o que perfaz um total de 20,00 €.
- xvii. Valor este que também constitui um enriquecimento sem justificação e à custa da requerente por parte da requerida.

III – Em conclusão, a requerente pede: a) que seja declarado que a requerente não deve a requerida a quantia de € 1.057,85 decorrente da fatura n.º 11200225, de 05/06/2009; b) que seja condenada a requerida a restituir à requerente as quantias de € 223,36 e de € 20,00 € salvo se outra superior se vier a apurar no decurso da presente acção.

IV – Com a petição inicial a Requerente juntou os documentos de fls. 5 a 10, e não indicou prova testemunhal.

V - A Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 12).

A CONTESTAÇÃO

- I – Regularmente citada, a requerida apresentou contestação, alegando, no essencial, que:
- 1) Em 05.06.2009 foi emitida e enviada a fatura com o n.º 11200225, no valor de € 1.057,85.
 - 2) Posteriormente, em 14.07.2009, foi efectuada uma verificação técnica, na sequência de um pedido endereçado à Requerida, e deu conta da existência de uma perda de água não visível.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 3) A fuga detectada localizava-se na rede predial, cuja manutenção é da responsabilidade do proprietário e/ou utilizador.
- 4) Por se tratar de rede predial privada, apenas o proprietário e/ou utilizador é responsável pelos valores de consumo verificados, não podendo ser imputada qualquer responsabilidade à Requerida.
- 5) Notificada de tal situação, a Requerente enviou à Requerida comunicação, datada de 30.07.2009 e recebida no dia seguinte, na qual solicitava o tratamento especial a dar à referida factura n.º 11200225 e a suspensão do pagamento.
- 6) A referida factura n.º 11200225 foi colocada no estado de reclamada enquanto a Requerida procedia à análise do pedido de tratamento especial por fuga e eventual perda de água.
- 7) Porém, as reclamações não suspendem o prazo de pagamento da factura, pelo que a suspensão do prazo de pagamento concedido pela Requerida teve em conta a solicitação da Requerente e a consideração que procura manter para os clientes.
- 8) Reconhecida a fuga de água pela Requerida, esta procedeu à rectificação dos valores debitados, corrigindo os valores correspondentes à drenagem de saneamento de esgoto e aos resíduos sólidos.
- 9) Perante esta rectificação, sem juros de mora ou quaisquer custas, voltou a emitir-se a correspondente factura, agora no valor de € 485,52.
- 10) As diligências associadas à análise da perda de água levaram à alteração sucessiva da data limite de pagamento da factura.
- 11) Mesmo assim, a Requerente continuou a não proceder ao pagamento da nova factura corrigida.
- 12) Perante esta situação, foi emitido e enviado o Aviso de Corte n.º 355078, com data de previsão de corte, em 22.05.2012, a dar conta e recordando da existência da factura em dívida, emitida após a correcção da factura n.º 11200225, e de que o valor da mesma era de € 485,52, bem como dos meios e prazo para o pagamento para que fosse efectuado o seu pagamento.
- 13) No sentido de proceder ao corte de abastecimento, deslocou-se ao local uma equipa de trabalho da Requerida que suspendeu o abastecimento de água.
- 14) No mesmo dia em que o corte foi efectuado, e novamente pela consideração que a Requerida procura manter pelos clientes, o abastecimento foi repostado após a Requerente ter declarado que se deslocaria ao atendimento ao público da Requerida.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 15) A Requerente foi atendida no balcão de atendimento da Requerida e expôs o seu entendimento sobre a situação, invocou novamente a prescrição da dívida e exigiu uma resposta por escrito à reclamação anterior.
 - 16) Em 22.04.2016, a Requerida enviou à Requerente resposta através de correio electrónico, a dar conta do entendimento sobre a prescrição, e de que a mesma não tinha ocorrido na situação em apreço.
 - 17) Em face dessa resposta, mesmo assim a Requerente continuou a não proceder ao pagamento da dívida.
 - 18) Perante o reiterado incumprimento, foi efectuado novamente o corte de abastecimento de água.
 - 19) Por isso, em 01.06.2016 a Requerente dirigiu-se ao atendimento ao público da Requerida, manifestando-se contra o fato de ter sido suspenso novamente o abastecimento de água sem que a Requerente tivesse enviado o respectivo aviso prévio.
 - 20) Apesar de o anterior aviso prévio se manter, pois a Requerente continuava a não proceder ao pagamento da dívida, foi de novo restabelecido o abastecimento de água.
 - 21) Fazendo reserva de eventual prescrição, em 03.06.2016 a Requerente requereu e foi formalizado o acordo de pagamento da dívida em prestações, a qual, na data do acordo e acrescida de juros de mora e custas de execução, apresentava o valor de € 655,31.
 - 22) Dado que a factura foi enviada no prazo determinado para o efeito, e não foi objecto de regularização, mas sim de reclamação a solicitar o adiamento do pagamento enquanto decorria a apreciação da existência de eventual fuga de água ocorrida em rede privada, não se aplica a figura da prescrição.
 - 23) As leituras foram efectuadas dentro do prazo legal, ou seja, leitura reais no mesmo ano espaçadas no máximo de oito meses, pelo que também não ocorreu qualquer falta de leituras e, conseqüentemente, fundamento a prescrição da dívida.
 - 24) Existiu uma permanente protelação no pagamento do valor da factura, mesmo corrigida, sendo que a mesma apenas atingiu o montante em causa face a fuga de água em rede privada, cuja conservação compete exclusivamente ao proprietário e/ou utilizador da mesma.
- III – A Requerida não juntou documentos nem indicou prova testemunhal.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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, realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 28-29) que se dá por reproduzida.

Durante a audiência a Requerida juntou aos autos os documentos de fls. 21 e 22-23, sobre os quais a Requerente nada disse; por seu lado, a Requerente, no prazo requerido e concedido para o efeito, veio juntar o documento de fls. 31, sobre o qual a Requerida, notificada do mesmo, nada disse.

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância arbitral, não sobrevindo 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 as questões de saber:

- a) se assiste não assiste à Requerida o direito ao recebimento da quantia de € 1.057,85, decorrente da factura nº 11200225, face a Requerente – nomeadamente, em virtude de prescrição daquele direito;
- b) se deve a Requerida restituir à Requerente a quantia de € 223,36, correspondente ao alegado valor de crédito a favor da Requerente compensado na mencionada factura;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

c) se deve a Requerida restituir à Requerente a quantia de € 20,00, ou quantia superior que venha a apurar-se, correspondente ao alegado pagamento pela Requerente à Requerida de quantia(s) no âmbito de plano de pagamento da mencionada factura.

III – FUNDAMENTAÇÃO

A – DOS FACTOS

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

- A) A Requerida tem por objecto a prestação do serviço de fornecimento de água, bem como o de recolha e tratamento de águas residuais, no município do Porto;
- B) Em data não concretamente apurada, a requerente celebrou com a requerida um contrato para a prestação dos serviços de fornecimento de água e de recolha e tratamento de águas residuais, para a habitação sita na Rua Guilherme Braga, 74, 4150-390 Porto;
- C) A requerente destina a fins não profissionais a habitação referida em B);
- D) Com referência ao contrato referido em B), a Requerida emitiu e enviou à Requerente, para pagamento, a fatura n.º 11200225, de 05/06/2009, no valor de € 1.057,85, referente a consumos efectuados entre 06/12/2008 e 30/06/2009;
- E) Na sequência da recepção da factura referida em D), e atento o valor desta, a Requerente suspeitou existir uma oculta fuga de água na canalização da habitação referida em B) e, por isso, solicitou à Requerida, em data não concretamente apurada, uma inspecção daquela canalização.
- F) Atento o referido em E), a Requerida agendou para 14.07.2009 uma inspecção para verificação técnica da canalização da habitação referida em B);
- G) Veio a constatar-se que a canalização da habitação referida em B) tinha uma fuga de água não visível;
- H) Em 30.07.2009, a Requerente enviou à Requerida, e esta recebeu, via telecópia, a comunicação escrita constante do documento de fls. 8, cujo teor se dá por integralmente reproduzido;
- I) Na comunicação referida em H), constava, entre outros, o seguinte: «(...) o facto do v/ serviço não fazer a contagem desde 5 de Dezembro de 2008, protelou a identificação da fuga. Assim sendo, porque se trata de uma fuga invisível sem qualquer possibilidade de detecção, que não fosse a verificação da leitura do contador, venho solicitar uma redução



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- no valor da factura emitida. Atendendo ao valor elevado da factura venho ainda solicitar a suspensão do seu pagamento até decisão deste pedido»;
- J) Atento o referido em H) e I), a Requerida considerou a factura referida em d) no estado de reclamada e iniciou o procedimento para análise do pedido de redução do valor a cobrar à Requerente, referido em I);
- K) Na sequência do referido em J), a Requerida enviou à Requerente, e esta recebeu, a comunicação escrita, datada de 10.04.2012, constante do documento de fls. 31, cujo teor se dá por reproduzido;
- L) Na comunicação referida em K), a Requerida declarou lamentar a demora no tratamento da reclamação e, entre outros, informou que, atentas as características da fuga de água verificada, foi aplicada isenção das componentes de saneamento e resíduos sólidos sobre o volume de água consumido acima do habitual, e que desse cálculo resultou um crédito de € 378,97, a que acresceu um outro crédito, no valor de € 223,36, em resultado de acerto de facturação;
- M) Ainda na comunicação referida em K), a Requerida informou que, atento o referido em L), por encontro de contas entre a factura reclamada – referida em d) – e os referidos créditos de € 378,97 e € 223,36, o valor daquela factura a pagar pela Requerente era reduzido para € 485,52;
- N) Não tendo a Requerente pago à Requerida a quantia de € 485,52 referida em M), a Requerida emitiu, com data de 08.05.2012, o aviso de corte, com data limite de pagamento de 27.04.2012 e data de previsão de corte de 22.05.2012, constante do documento de fls. 21, cujo teor se dá por reproduzido, que enviou à Requerente e foi por esta recebido;
- O) Na sequência do referido em N), em 21.05.2012 a Requerente entregou nos serviços da Requerida, e esta recebeu, a comunicação escrita constante do documento de fls. 10, cujo teor aqui se dá por reproduzido;
- P) Na comunicação referida em O), a Requerente invocou que já tinha prescrito o direito da Requerida ao pagamento da factura referida em D), e que, por isso, deveria a Requerida devolver à Requerente o valor do crédito no valor de € 223,36 utilizado naquela factura, para pagamento parcial da mesma, contra a vontade da Requerente;
- Q) Por a Requerente ter continuado sem pagar à Requerida a quantia de € 485,52 referida em M), a Requerida deslocou-se ao local de consumo e procedeu à suspensão do abastecimento de água relativamente ao contrato referido em B);



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- R) Apesar do referido em Q), a Requerida repôs o abastecimento de água relativamente ao contrato referido em B), atenta a declaração pela Requerente de que iria deslocar-se aos serviços da Requerida;
- S) Em 19.04.2016 a Requerente deslocou-se aos serviços da Requerida e ali insistiu na invocação da prescrição e exigiu resposta por escrito à reclamação anterior;
- T) Em 22.04.2016, a Requerida enviou à Requerente, e esta recebeu, por correio electrónico, a comunicação constante do documento de fls. 9, cujo teor aqui se dá por reproduzido, onde a Requerida declarou não considerar aplicável a prescrição;
- U) Não obstante o referido em T), a Requerente continuou sem pagar à Requerida a quantia de € 485,52 referida em M);
- V) Em data não anterior a Junho de 2012, a Requerida iniciou execução fiscal contra a Requerente, com vista à cobrança coerciva do valor de € 485,52, referido em M), acrescido de juros;
- W) Atento o referido em U), a Requerida procedeu novamente à suspensão do abastecimento de água referente ao contrato referido em B);
- X) Atento o referido em W), a Requerente dirigiu-se à Requerida e manifestou-se contra aquela nova suspensão do abastecimento de água;
- Y) Na sequência do referido em X), em 03.06.2016 a Requerente acordou com a Requerida um plano de pagamento, em prestações, do valor da execução fiscal referida em V);
- Z) Aquando do referido em Y), a Requerente ressaltou que só aceitava o dito plano de pagamento em prestações, para impedir que a Requerida procedesse a novo corte do fornecimento de água, e não porque a Requerente reconhecesse a existência da dívida, bem como reafirmou a prescrição daquela dívida e informou que iria discuti-la no Tribunal Arbitral de Consumo do Porto;
- AA) Do plano de pagamento em prestações referido em Y), a Requerente pagou à Requerida, e esta recebeu, duas prestações, no valor de € 10,00 cada uma, em datas não concretamente apuradas.

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

- i. Que a Requerente tenha recebido citação para a execução fiscal referida em V).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

ii. Que a Requerente tenha manifestado à Requerida consentimento ou vontade de que o crédito de € 223,36, por acerto de facturação, fosse compensado através de dedução daquele valor ao valor reapreciado (€ 708,88) da factura referida em D).

MOTIVAÇÃO:

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos constantes dos autos, das declarações prestadas pelas partes em sede de audiência de julgamento, 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 à Requerente o resultado da sua actividade empresarial, mais concretamente, a efectuar o fornecimento de água canalizada e recolher e tratar águas residuais, relativamente à habitação, para fins não profissionais da Requerente, sita no Porto.

O objecto de tal contrato integra-se nos chamados serviços públicos essenciais, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei nº 23/96, de 26 de Julho, em ordem à protecção do utente daqueles serviços.

Efectivamente, entre os serviços públicos abrangidos pela referida Lei nº 23/96 estão o serviço de fornecimento de água – art. 1º, nº 2/a) – e o serviço de recolha e tratamento de águas residuais – art. 1º, nº 2/f).

Acresce que, para efeitos da referida 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, por sua vez, considera-se **prestador dos serviços públicos essenciais** «(...)



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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». No caso em apreciação, Requerente e Requerida são de qualificar, respectivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

Por outro lado, no caso em apreciação, a Requerente é de qualificar também como *consumidor* nos termos dos arts. 2º, nº 1, da Lei nº 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor), e, por sua vez, a Requerida é de considerar como *profissional* e *fornecedor* nos termos do art. 2º, nº 1 da mesma Lei.

A Requerente alega que está prescrito o direito, invocado pela Requerida, de recebimento do pagamento da quantia de € 1.057,85, decorrente da fatura n.º 11200225, de 05/06/2009, no mesmo valor, referente a consumos efectuados entre 06/12/2008 e 04/06/2009. Assim, cumpre, desde logo, analisar se tal prescrição se verifica.

Antes de mais, importa ter em conta que, no art. 10º da Lei nº 23/96, o legislador prevê, em especial, dois mecanismos extintivos dos direitos de crédito dos prestadores de serviços públicos essenciais: a prescrição e a caducidade.

São diversos, entre si, os âmbitos de aplicação de cada uma daquelas especiais hipóteses extintivas: a prescrição refere-se ao crédito que tem por objecto o preço correspondente ao serviço prestado; por seu lado, a caducidade refere-se ao crédito que tem por objecto a diferença entre o valor já pago pelo utente e o valor correspondente ao valor do consumo/serviço real ou efectivo, quando a anterior facturação se baseia em estimativas de consumo ou quando a medição registada pelo contador não reflecte a quantidade de consumo real ou efectivo.

Além de diferentes âmbitos de aplicação, aquelas hipóteses extintivas têm diferentes momentos iniciais (*dies a quo*) como critério temporal de contagem do prazo que pressupõem. Assim, o prazo de prescrição começa a contar a partir da prestação do serviço (art. 10º, nº 1, Lei nº 23/96), e o prazo de caducidade inicia-se no momento do “pagamento inicial”; efectivamente, nos termos do art. 10º, nº 2, Lei nº



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

23/96, «Se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento»; e «O prazo para a propositura da acção ou da injunção pelo prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos» (art. 10º, nº 4, Lei nº 23/96).

No caso dos presentes autos, o crédito de que a Requerida se arroga titular, e cuja extinção a Requerente pretende que seja declarada, tem por objecto consumos efectivamente realizados, e acertos entre consumos anteriormente facturados por estimativa e consumos superiores efectivamente realizados, no período compreendido entre 06/12/2008 e 30/06/2009. Ora, tal crédito está sujeito tanto a prescrição como a caducidade.

Começando pela prescrição, o direito da Requerida de receber a contraprestação do utente dos serviços por ela prestados, está sujeito a prescrição pelo seu não exercício durante o lapso de tempo estabelecido na lei, por não se tratar de direito indisponível ou que a lei declare isento de prescrição (art. 298º, nº 1, Código Civil).

A interrupção da prescrição só ocorre nos termos expressamente previstos na lei, ou seja, nos termos do artigo 323º, nº 1, do Código Civil.

Ora, como já referimos, entre os mecanismos de protecção adoptados pelo regime dos serviços públicos essenciais, conta-se a consagração de um curto prazo de prescrição para o direito ao recebimento do preço daqueles serviços. Assim, nos termos do artigo 10º, nº 1, da Lei nº 23/96, «**O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação**». Trata-se de prescrição extintiva e liberatória.

A opção do legislador por um prazo de prescrição tão curto tem por base a **protecção do utente** – o qual, em especial quando também é de qualificar como consumidor, tem maior necessidade de protecção legal, sendo a protecção do consumidor a principal razão que justificou as regras que foram consagradas – designadamente para:



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- **impedir a acumulação de dívidas**, (aspecto que, atentos os juros de mora e a tendencial maior dificuldade em pagar débitos acumulados, tem particular importância numa época, que se vai alongando, em que o “superendividamento” ou também chamado “sobreendividamento” é uma preocupação premente no nosso país);
- **evitar a incúria ou inércia do prestador do serviço**, que poderia deixar prolongar por tempo inadequado a situação, afectando a segurança (além, dos interesses económicos) do utente;
- **facilitar a posição do utente no tocante ao domínio da prova.**

Assim, na prestação dos serviços públicos essenciais, o legislador entendeu fixar um curto prazo de prescrição – que, recordamos, é extintiva e liberatória – por ponderosos motivos de interesse geral, que podem considerar-se integrarem a chamada “ordem pública de protecção” ou “ordem pública social” própria da temática da tutela do consumidor. Além disso, importa ter em conta que o utente-consumidor (como é o caso do Requerente) goza do direito à protecção dos respectivos interesses económicos, nos termos e por força do art. 60º, nº 1, e 18º da Constituição da República Portuguesa e dos arts. 3º/e) e 9º da Lei nº 24/96 (Lei de Defesa do Consumidor). Cfr. por todos, JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, Almedina, 2013, 244-245; FERNANDO DIAS SIMÕES, *Lei dos serviços públicos essenciais (anotada e comentada)*, Almedina, Coimbra, 2012, pp. 188-189; ELIONORA CARDOSO, *Os serviços públicos essenciais: a sua problemática no ordenamento jurídico português*, Wolters Kluwer Portugal / Coimbra Editora, Coimbra, 2010, pp. 110-112; ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, *A protecção do consumidor de serviços públicos essenciais*, in ANTÓNIO PINTO MONTEIRO (Dir.), *Estudos de Direito do Consumidor*, nº 2, Coimbra, 2000, pp. 340-341 e 347-348.

Idênticas razões valem também para a opção do legislador por um prazo especialmente curto de caducidade.

A prescrição não é de conhecimento oficioso, uma vez que, para ser eficaz, necessita de ser invocada, judicial ou extrajudicialmente, designadamente por aquele a quem



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

aproveita (art. 303º Cód. Civil), como foi no caso em apreciação. Como assinala MANUEL DE ANDRADE (*“Teoria Geral da Relação Jurídica”* II, p. 455), *“a prescrição consumada não extingue pura e simplesmente a obrigação, mas apenas confere ao devedor o poder (direito potestativo) de a invocar como causa extintiva da mesma obrigação”*.

A interrupção do prazo prescricional só ocorre nos termos expressamente previstos na lei, ou seja, nos termos do artigo 323º, nºs 1 e 4, do Código Civil, com a citação ou notificação judiciais, ou qualquer outro meio judicial equiparado para efeitos de comunicação do ato aquele contra quem o ato pode ser exercido.

No caso da caducidade, igualmente, *«o prazo de caducidade não se suspende nem se interrompe senão nos casos em que a lei o determine»* (art. 328º Cód. Civil).

No que toca à facturação, o utente de serviços públicos essenciais tem direito a factura que especifique devidamente os valores que apresenta, e devendo esta discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas (art. 9º, nºs 1 e 2, Lei nº 23/96); acresce que a factura ter uma periodicidade mensal (art. 9º, nº 2, Lei nº 23/96).

A facturação pressupõe o cálculo da prestação devida, e esse cálculo implica, preferencialmente, a análise dos instrumentos de medida do consumo.

Em princípio, a facturação corresponde ao consumo efectivamente realizado pelo utente, com base no levantamento dos dados relativos ao consumo através de leitura real do contador – nesse caso, trata-se da chamada facturação real.

Ora, **«Para efeitos de facturação, a entidade gestora deve proceder à leitura real dos instrumentos de medição por intermédio de agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses»** (art. 67º, nº 6, Dec.-Lei nº 194/2009, de 20 de Agosto). Acresce que **«O utilizador deve facultar o acesso da entidade gestora ao instrumento de medição, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontrar localizado no interior do prédio servido»** (art. 67º, nº 7, Dec.-Lei nº 194/2009).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

No entanto, o método de facturação nem sempre se baseia no consumo real, podendo por vezes corresponder a um cálculo estimado do consumo, em vez da leitura do contador, e nesses casos trata-se da chamada facturação por estimativa (cfr. art. 67º, nº 6, Dec.-Lei nº 194/2009); quando se utiliza este método de facturação, o mais provável é que não coincida exactamente com o valor real do consumo. Por isso, a utilização de facturação por estimativa acaba por, mais tarde ou mais cedo, levar à necessidade de, após uma subsequente leitura real, proceder a acertos entre os valores estimados e os valores reais.

No caso em apreciação, a Requerente invocou a prescrição do direito da Requerente ao recebimento do valor da factura n.º 11200225, de 05/06/2009. Nessa factura a Requerida debitou a quantia total de € 1.057,85, abrangendo consumos realizados no período compreendido entre 06/12/2008 e 04/06/2009, com acerto, através de subtracção, dos valores inferiores previamente facturados por estimativas de consumo relativamente àquele mesmo período temporal, com base nas leituras reais obtidas pela Requerida no local de consumo em 04.06.2009, e na imediatamente anterior em 05.12.2008.

De acordo com os factos considerados provados:

- Na sequência da recepção da mencionada factura, e atento o respectivo valor, a Requerente suspeitou existir uma oculta fuga de água na canalização da habitação e, por isso, solicitou à Requerida uma inspecção daquela canalização (cfr. E) dos factos provados);
- Veio a constatar-se que a canalização da dita habitação referida tinha uma fuga de água não visível (cfr. G) dos factos provados);
- Em 30.07.2009, a Requerente enviou à Requerida, e esta recebeu, comunicação escrita, na qual constava, designadamente, «constava, entre outros, o seguinte: «(...) o facto do v/ serviço não fazer a contagem desde 5 de Dezembro de 2008, protelou a identificação da fuga. Assim sendo, porque se trata de uma fuga invisível sem qualquer possibilidade de detecção, que não fosse a verificação da leitura do contador, venho solicitar uma redução no valor da factura emitida. Atendendo ao valor elevado da



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- factura venho ainda solicitar a suspensão do seu pagamento até decisão deste pedido» (cfr. H) e I) dos factos provados);
- Atenta tal comunicação, a Requerida considerou a dita factura no estado de reclamada e iniciou o procedimento para análise do pedido de redução do valor a cobrar à Requerente (cfr. J) dos factos provados);
 - Subsequentemente, a Requerida enviou à Requerente, e esta recebeu, comunicação escrita, datada de **10.04.2012**, na qual a Requerida declarou lamentar a demora no tratamento da reclamação e, entre outros, informou que, atentas as características da fuga de água verificada, foi aplicada isenção das componentes de saneamento e resíduos sólidos sobre o volume de água consumido acima do habitual, e que desse cálculo resultou um crédito de € 378,97, a que acresceu um outro crédito, no valor de € 223,36, em resultado de acerto de facturação, de modo que o valor da dita factura reclamada a pagar pela Requerente era reduzido para € 485,52 (cfr. K), L), e M) dos factos provados);
 - Não tendo a Requerente pago à Requerida tal quantia de € 485,52, a Requerida emitiu, com data de 08.05.2012, o aviso de corte, com data limite de pagamento de 27.04.2012 e data de previsão de corte de 22.05.2012, e onde era mencionado que, à data de emissão daquele aviso, se encontrava em dívida aquele valor de €485,52, referente à factura nº 11200225, datada de 04.06.2009 (cfr. N) dos factos provados);
 - Na sequência de tal aviso de corte, em 21.05.2012 a Requerente entregou nos serviços da Requerida, e esta recebeu, comunicação escrita onde invocou que já tinha prescrito o direito da Requerida ao pagamento da dita factura (cfr. O) e P) dos factos provados);
 - Em 19.04.2016 a Requerente deslocou-se aos serviços da Requerida e ali insistiu na invocação da prescrição (cfr. S) dos factos provados);
 - A Requerente continuou sem pagar à Requerida a dita quantia de € 485,52 (cfr. U) dos factos provados);
 - Em data não anterior a Junho de 2012, a Requerida iniciou execução fiscal contra a Requerente, com vista à cobrança coerciva do dito valor de € 485,52, acrescido de juros.

Ora, o facto de a factura ter sido reclamada (ou, pelo menos, objecto de pedido de reapreciação quanto a seu valor e de suspensão do seu prazo de pagamento), não constitui causa de interrupção ou de suspensão dos prazos de prescrição e de caducidade legalmente previstos e atrás referidos.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Donde, de acordo com os factos considerados provados, decorreram mais de seis meses, sem que tenha ocorrido qualquer causa de interrupção ou de suspensão do prazo dos prazos legais de prescrição e de caducidade, entre as datas de prestação de serviço contempladas na factura em causa, bem como entre as datas dos pagamentos dos consumos previamente estimados pela Requerida relativamente aos períodos temporais abrangidos naquela factura, e a data em que a Requerente invocou a prescrição junto da Requerida, ou, por maioria de razão, a ulterior data em que a Requerida iniciou execução fiscal contra a Requerente, com vista à cobrança coerciva do valor em causa.

Pelo que, e atento o supra exposto, considera-se que decorreu integralmente o prazo legal de prescrição do direito da Requerida ao recebimento, por exigência desta, do valor da referida factura referente aos consumos nela abrangidos ainda não previamente estimados, bem como o prazo de caducidade referente à cobrança da diferença entre os consumos previamente estimados no período abrangido pela referida factura e os consumos reais ou efectivos durante o mesmo período.

É certo que a Requerente, literalmente, não invocou a “caducidade” do crédito da Requerida, referindo-se, ao invés, nominalmente, à “prescrição”. Todavia, afigura-se que tal não retira ao Tribunal Arbitral a possibilidade de conhecer da questão da caducidade, por duas razões. Em primeiro lugar, porque, tendo a Requerente, substancialmente, alegado a extinção do crédito da Requerida por força do recurso do tempo, a questão de saber se se trata de prescrição (e de qual a específica hipótese normativa prescritiva) ou de caducidade é um problema de qualificação jurídica, em que o Tribunal não está sujeito às alegações das partes (*iura novit curia*) – nos termos do art. 5º, nº 3, Cód. Proc. Civil – seja para a causa de pedir, seja para as excepções (nesse sentido, cfr. Ac. STJ, de 09.07.2014, proferido no processo nº 7347/04.5TBMTS.P2.S1). Em segundo lugar, porque, na hipótese em causa nos presentes autos, a caducidade sempre seria de conhecimento oficioso, conforme resulta da conjugação do disposto no art. 333º, nº 1, Cód. Civil com o estabelecido no art. 13º, nº 1, Lei nº 23/96 (Lei dos Serviços Públicos Essenciais).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Estando completada a prescrição do direito da Requerida, tal direito não é judicialmente exigível por já não lhe corresponder uma obrigação civil mas, outrossim, uma mera obrigação natural, fundada num mero dever de ordem moral ou social e cujo cumprimento corresponde a um dever de justiça (art. 402º Código Civil); sendo que, em todo o caso, a Requerente, como beneficiária da prescrição, tem a faculdade de recusar o cumprimento da prestação ou de se opôr, por qualquer modo, ao exercício do direito prescrito (art. 304º, nºs 1 e 2, Código Civil).

Por seu lado, o decurso do prazo de caducidade faz caducar o direito a que lhe correspondia o respectivo prazo.

No entanto, atentos os factos considerados provados, é necessário ter em conta que a Requerente acordou com a Requerida, em 03.06.2016, um plano de pagamento, em prestações, do valor da execução fiscal que a Requerida iniciou em data não anterior a Junho de 2012 para pagamento coercivo da factura que posta em crise na presente acção; e que, na sequência de tal acordo de pagamento, a Requerente pagou à Requerida, e esta recebeu, duas prestações, no valor de € 10,00 cada uma.

Ora, nos termos do disposto no art. 331º, nº 2, Cód. Civil, «Quando (...) se trate de prazo fixado por (...) disposição legal relativa a direito disponível, impede (...) a caducidade o reconhecimento do direito por parte daquele contra quem deva ser exercido». Acresce que, em abstracto, poderia constituir abuso de direito, nos termos gerais do art. 334º do Cód. Civil, a Requerente vir na presente acção invocar a prescrição uma vez que acordou um plano de pagamento em prestações e até efectuou o pagamento de duas prestações, sendo que o abuso de direito pode ser conhecido oficiosamente.

No entanto, conforme igualmente resultou dos factos considerados provados, foi sob protesto que a Requerente acordou com a Requerida o mencionado plano de pagamentos; mais concretamente, a Requerente ressaltou que só aceitava o dito plano de pagamento em prestações para impedir que a Requerida procedesse a novo corte do fornecimento de água, e não porque a Requerente reconhecesse a existência



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

da dívida, bem como reafirmou a prescrição daquela dívida e informou que iria discutí-la no Tribunal Arbitral de Consumo do Porto (cfr. Z) dos factos provados).

Pelo que, no caso em apreciação, não pode considerar-se que a Requerente tenha renunciado (sequer tacitamente) à prescrição, nem que tenha reconhecido o direito da Requerida em termos de impedir a caducidade do mesmo.

Na presente acção, a Requerente também pede a condenação da Requerida a restituir àquela a quantia de € 20,00, referente ao total pago pela Requerente a título de prestações do plano de pagamento acordado.

Conforme já referimos supra, estando completada a prescrição do direito da Requerida, tal direito não é judicialmente exigível por já não lhe corresponder uma obrigação civil mas, outrossim, uma mera obrigação natural, fundada num mero dever de ordem moral ou social e cujo cumprimento corresponde a um dever de justiça (art. 402º Código Civil); sendo que, em todo o caso, a Requerente, como beneficiária da prescrição, tem a faculdade de recusar o cumprimento da prestação ou de se opôr, por qualquer modo, ao exercício do direito prescrito (art. 304º, nºs 1 e 2, Código Civil).

Porém, completada a prescrição, «Não pode, contudo, ser repetida a prestação realizada espontaneamente em cumprimento de uma obrigação prescrita, ainda quando feita com ignorância da prescrição; este regime é aplicável a quaisquer formas de satisfação do direito prescrito, bem como ao seu reconhecimento [...]» (art. 304º, nº 2, Cód. Civil).

Pelo que não assiste à Requerente o direito à restituição do valor total de 20,00 € que pagou à Requerida relativamente à factura em causa na presente acção.

Finalmente, na presente acção a Requerente também pede, ainda, a condenação da Requerida a devolver àquela a quantia de € 223,36. Conforme se apurou, em comunicação escrita, datada de 10.04.2012, a Requerida veio a informar a Requerente de que, atentas as características da fuga de água verificada, foi aplicada isenção das componentes de saneamento e resíduos sólidos sobre o volume de água consumido



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

acima do habitual, e que desse cálculo resultou um crédito de € 378,97, a que acresceu um outro crédito, no valor de € 223,36, em resultado de acerto de facturação, de modo que o valor da dita factura reclamada a pagar pela Requerente era reduzido para € 485,52 (cfr. K), L), e M) dos factos provados).

Ou seja, da reapreciação da factura, atentas as características da fuga de água verificada (fuga invisível), a Requerida aceitou isentar de pagamento as componentes de saneamento e resíduos sólidos sobre o volume de água consumido acima do habitual, e desse cálculo resultou um crédito de € 378,97, o qual, por compensação com o valor inicial da dita factura, reduziu este para € 708,88 (conforme, aliás, consta da comunicação da Requerida constante de fls. 31).

No entanto, a Requerida, considerando existir um outro crédito, no valor de € 223,36, resultante de um acerto de facturação – que não especificou concretamente a que período(s) se referia, mas que, atenta a informação apurada, se infere que é um acerto de facturação referente a períodos posteriores à emissão da factura em causa na presente acção –, deduziu ao dito valor reapreciado desta factura (€ 708,88), por compensação, tal crédito de € 223,36. A Requerente alega que não deu consentimento para a compensação de tal crédito de € 223,36 no montante reapreciado da factura ora discutida, e, da prova produzida, a Requerida não logrou provar que tal consentimento tinha sido manifestado pela Requerente.

Nos termos do disposto no art. 12º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, «*Sempre que, em virtude do método de facturação utilizado, seja cobrado ao utente um valor que exceda o correspondente ao consumo efectuado, o valor em excesso é abatido da factura em que tenha sido efectuado o acerto, salvo caso de declaração em contrário, manifestada expressamente pelo utente do serviço*». Assim, no caso em apreciação, sendo o crédito (de € 223,36) resultante de acerto de facturação relativa a período(s) posteriores à emissão da factura ora discutida, o valor em excesso deveria ser abatido da factura em que, com base em leitura real, fosse efectuado o acerto relativamente aos consumos previamente facturados com base em estimativas de consumo, salvo caso de declaração em contrário manifestada expressamente pela Requerente.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ora, no caso em apreciação, não tendo sido manifestado consentimento da Requerente para o efeito (ou, pelo menos, não tendo a Requerida logrado provar tal consentimento), a Requerida não poderia/deveria ter compensado tal crédito no montante reapreciado da factura ora em discussão, mas sim na factura em que, com base em leitura real, fosse efectuado o acerto relativamente aos consumos previamente facturados (mas já ulteriormente aos períodos abrangidos na factura em discussão) com base em estimativas de consumo superiores aos consumos reais.

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo a presente acção parcialmente procedente, e, em consequência:

- declara-se que, por força de prescrição/caducidade, a Requerente não deve à Requerida, a título de obrigação civil, a quantia de € 1.057,85 referente à factura nº 11200225, de 05.06.2009, sem prejuízo do pagamento efectuado pela Requerida à Requerente de € 20,00, já depois decorridos os prazo de prescrição/caducidade do direito da Requerida;
- condena-se a Requerida a restituir à Requerente a quantia de € 223,36, correspondente ao crédito, do mesmo valor, indevidamente compensado pela Requerida relativamente ao valor reapreciado da factura 11200225, de 05.06.2009.
- julga-se improcedente o terceiro e último pedido, absolvendo-se a Requerida quanto ao mesmo.

Notifique-se.

Porto, 23 de Dezembro de 2016,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM