



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 11/2016 TAC Matosinhos

Requerente: Adelina

Requerida: S.A.

1. Relatório

1.1. A Requerente, pretendendo a condenação da Requerida na prestação dos seus serviços de gestão e exploração dos sistemas públicos de captação e distribuição de água e de drenagem e tratamento de águas residuais no local de consumo sito em Matosinhos, bem assim a condenação da Requerida no pagamento, a título de compensação por danos morais, da quantia de €50.000,00, vem alegar:

1. A Requerida tem como objecto social, a 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;
2. A Requerente é dona e legítima proprietária do prédio urbano sito em Matosinhos;
3. Sendo a Requerente a única pessoa a habitar, em permanência, a habitação identificada no artigo anterior;
4. A propriedade referida no artigo anterior tem por título o testamento do antigo proprietário da habitação e marido da Requerente, lavrado no Cartório Notarial de Matosinhos, no dia 27/10/2012 e rectificado, nomeadamente no que diz respeito à linha 17 do testamento, no mesmo Cartório Notarial;
5. Ou seja, o testador João, casado com a requerente legou a esta a habitação sita em Matosinhos;
6. O testador faleceu no dia 02/12/2013;
7. Há cerca de 5 anos que a Requerida fornece os seus serviços na habitação sita em Matosinhos;
8. Porém, sem qualquer aviso, a Requerida suspendeu o fornecimento dos seus serviços na habitação sita em Matosinhos, há cerca de 9 meses;
9. Após a reclamação por parte da Requerente, a Requerida veio a informar que existia um litígio entre os titulares do direito à celebração do contrato;
10. Ora, apesar de existir uma acção judicial cujo objecto da mesma é o prédio sito em



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- Matosinhos, tal acção ainda não transitou em julgado;
11. Assim, e neste momento, a Requerente dispõe de um título válido para a ocupação do prédio sito em Matosinhos, que é o testamento;
 12. Título este que a Requerente já por várias vezes exibiu à Requerida;
 13. Pelo que, tem a Requerente direito a exigir da Requerida a prestação dos seus serviços, de forma contínua, em Matosinhos;
 14. Por via deste comportamento, ilícito e culposo da Requerida, a Requerente sofreu várias angústias e transtornos;
 15. Desde logo, não lhe é possível utilizar água para os mais elementares afazeres da vida diária como é tomar banho e cozinhar, bem como, outras tarefas como sejam limpar a casa e até a limpeza do seu animal de estimação, no caso um gato;
 16. Ao que acresce que, a Requerente neste momento não tem autorização médica para efectuar uma cirurgia pelo facto de não ter água em casa;
 17. Ora, a água é tipificada pela Lei como um bem público essencial de forma a distinguir estes serviços dos demais emergentes de relações contratuais estabelecidas entre prestadores de serviços e consumidores;
 18. Exige assim o legislador um cuidado acrescido por parte dos prestadores de serviços públicos essenciais, no cumprimento dos contratos que estabelece com os consumidores;
 19. Daí que, as angústias e transtornos causados, de forma culposa, pelos prestadores de serviços públicos essenciais assumam uma gravidade que deverá merecer a tutela do direito;
 20. Para compensar estes transtornos e angústias, deverá a Requerida compensar a Requerente numa quantia nunca inferior a €50.000,00.

1.2. Citada, a Requerida não apresentou contestação.

*

A audiência realizou-se sem a presença da Representante da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

*

2. Objecto de Litígio

A presente querela cinge-se na questão de saber se:

- a) Se verifica ou não a existência de causa justificativa de suspensão e/ou recusa de contratação dos serviços da Requerida no local de habitação da Requerente; e
- b) Se, não havendo causa justificativa para a dita suspensão e/ou recusa de contratação, tal importa uma obrigação de compensação da Requerida, pela Requerente, nos danos não patrimoniais decorrentes de eventual responsabilidade civil contratual.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

- a) A Requerida tem como objecto social, a 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;
- b) Até 02/12/2013 a Requerente habitava a habitação sita em Matosinhos conjuntamente com o seu marido João;
- c) A habitação sita em Matosinhos era a casa de morada de família daquele agregado familiar;
- d) O marido da Requerente faleceu no dia 02/12/2013;
- e) Desde 02/12/2013, a Requerente é a única pessoa a habitar, em permanência, a



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- habitação sita em Matosinhos;
- f) Requerente é cabeça de casal da herança aberta por óbito de seu marido João;
 - g) Por testamento, lavrado no Cartório Notarial de Matosinhos, no dia 27/10/2012 e rectificado, nomeadamente no que diz respeito à linha 17 do testamento, no mesmo Cartório Notarial, João, casado com a Requerente, legou a esta a habitação sita em Matosinhos;
 - h) Há cerca de 5 anos que a Requerida fornece os seus serviços na habitação sita em Matosinhos;
 - i) Em Março de 2014, sem qualquer aviso, a Requerida suspendeu o fornecimento dos seus serviços na habitação sita em Matosinhos;
 - j) Em data posterior a Requerente apresentou reclamação no livro de Reclamações da entidade gestora Requerida;
 - k) Em missiva datada de 29/12/2015, a ERSAR informou a Requerente que a Entidade Gestora havia procedido à suspensão e/ou recusa de contratação do seu serviço:
 - i. Por se tratar de uma situação especial, dada a existência de um litígio entre os titulares do direito à celebração do contrato;
 - ii. Por a Requerente não ter feito prova que efectivamente se encontra em curso uma acção judicial entre as partes.
 - l) A suspensão e/ou recusa de contratação nos serviços da Entidade Gestora causou na Requerente várias angústias e transtornos;
 - m) Desde logo, não lhe é possível utilizar água para os mais elementares afazeres da vida diária como é tomar banho e cozinhar, bem como, outras tarefas como sejam limpar a casa e até a limpeza do seu animal de estimação, no caso um gato;

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

- a) A Requerente é dona e legítima proprietária do prédio urbano sito em Matosinhos;
- b) Pende no Tribunal Judicial, acção judicial cujo objecto da mesma é o prédio sito em Matosinhos, não tendo a mesma ainda transitado em julgado;
- c) A Requerida comunicou previamente à Requerente que iria proceder à suspensão dos



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- seus serviços;
- d) Foi já partilhada a herança indivisa aberta por óbito de João, marido da Requerente.
 - e) O testamento lavrado por João Carlos da Silva Guimarães no Cartório Notarial de Matosinhos, no dia 27/10/2012 e rectificado, nomeadamente no que diz respeito à linha 17 do testamento, no mesmo Cartório Notarial, padece de qualquer vício que o invalide.
 - f) A Requerente neste momento não tem autorização médica para efectuar uma cirurgia pelo facto de não ter água em casa;

*

3.3. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição da Requerente, do depoimento da testemunha apresentada, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

A Requerente no seu depoimento mostrou-se inconstante, incoerente e com alguma confusão no enquadramento fáctico da questão em análise, pelo que a convicção do Tribunal assentou, essencialmente, na prova documental junta aos autos em conjugação com a prova testemunhal apresentada pela Requerente.

Não obstante, a incongruência do depoimento da Requerente foi pelo Tribunal justificada pelo historial clínico da mesma, que relatou, e pela manifesta angústia e vergonha que a situação sob análise na presente demanda arbitral importa para a Requerente.

Por seu turno, a testemunha Isabel, empregada doméstica da Requerente, e apesar desse vínculo laboral, apresentou-se como isenta, coerente, moldando de forma cabal a convicção do Tribunal no que se refere à data da suspensão dos serviços da Requerida (ponto i) dos factos provados), ao facto da Requerente habitar sozinha no imóvel em crise (ponto e) dos factos provados) e de todo o transtorno que importa a suspensão e/ou recusa de contratação do serviço da Requerida para a Requerente, - pontos l) e m) da matéria factual dada por provada. Mormente, afirmando ser a testemunha que arca com o transporte dos garrafões de água para casa da Requerente com os quais a mesma satisfaz os seus mais básicos cuidados de higiene, alimentação e limpeza de casas diários. Assim, deslocando-se, conforme depôs, 2 ou 3 vezes por semana à



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

habitação da Requerente, sabe que esta despense uma média diária de 9 a 10 garrações para aqueles cuidados. O que, em bom rigor se afirmar, foi coerente com o afirmado pela própria Requerente.

A restante matéria resulta provada da análise conjugada dos documentos juntos a fls. 5-7, 8, 9-10 e 11-12.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

*

3.2. Do Direito

3.2.1. Do título de Ocupação do imóvel

Tutelada, desde logo, pela Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, na sua redacção actual que lhe veio a conferir a Lei n.º 12/2008, de 26/02, na sua al. a) do n.º 2 do artigo 1.º, referente à protecção dos serviços públicos essenciais, a relação estabelecida entre consumidor e prestador de serviço de fornecimento de água, dada a sua natureza e essencialidade para assegurar a mais básica qualidade de Dignidade da Pessoa Humana, tal e qual nos vem consagrado no nosso Diploma Fundamental (artigo 1.º da C.R.P.), reveste, no nosso ordenamento jurídico particular acuidade, mormente, na obrigatoriedade de contratação e de continuidade do serviço.

A este propósito, logo no artigo 5º da supra identificada Lei n.º 23/96:

"1 – A prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior (...)"

Encontra este princípio, no que se refere ao fornecimento de água, afluente no DL n.º 194/2009 de 20/08, na versão que lhe veio a ser conferida pela sua mais recente actualização introduzida pela Lei nº 12/2014, de 06/03, que vem a regular os serviços municipais de



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

abastecimento público de água, saneamento e resíduos urbanos. Assim

"Art. 60.º

Direito à continuidade do serviço

"1 – O abastecimento de água aos utilizadores deve ser assegurado de forma contínua, só podendo ser interrompido no caso de se verificar alguma das seguintes situações:

- a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;***
- b) Ausência de condições de salubridade no sistema predial;***
- c) Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;***
- d) Trabalhos de reparação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais sempre que exijam essa suspensão;***
- e) Casos fortuitos ou de força maior;***
- f) Detecção de ligações clandestinas ao sistema público;***
- g) Anomalias ou irregularidades no sistema predial detectadas pela entidade gestora no âmbito de inspeções ao mesmo;***
- h) Mora do utilizador no pagamento dos consumos realizados, sem prejuízo da necessidade de aviso prévio, nos termos previsto na legislação aplicável***

(...)

5 – A entidade gestora deve comunicar aos utilizadores com a antecedência mínima de 48h qualquer interrupção (...)"

"Art. 63.º

Contratos de fornecimento e de recolha

"1 – Os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel podem solicitar a contratualização dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais sempre que os mesmos se encontrem disponíveis.

2 – A entidade gestora do serviço de abastecimento de água ou de saneamento de águas residuais deve iniciar o fornecimento no prazo de cinco dias



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

úteis a contar da data da recepção do pedido de contrato de fornecimento e de recolha, com ressalva das situações de força maior.

(...)

6 – A alteração do utilizador pode ser feita por transmissão da posição contratual ou através da substituição do contrato de fornecimento e de recolha.

(...)

Da interpretação conjugada dos transcritos normativos, facilmente se depreende a essencialidade do serviço aqui em crise. De tal ordem que, pretendeu-se assegurar a impossibilidade de recusa, por parte do fornecedor do serviço de água, de contratação com o utilizador/ consumidor, bem como a impossibilidade de suspensão ou sequer interrupção do mesmo serviço, salvo situações deveras pontuais, e **sempre** comunicadas.

Sem outras considerações, prontamente se conclui que o prestador do serviço, aqui Requerida, não fez prova, tal qual lhe competia, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 11º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, do cumprimento desta comunicação prévia à suspensão da sua obrigação contratual.

Comunicação, esta, que *mutatis mutandis* deverá cumprir o disposto no n.º 3 do artigo 5º daquele mesmo diploma legal, ou seja, deverá informar o utente dos meios que dispõe para evitar tal suspensão e, bem assim, para retoma do serviço, sem prejuízo de fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais.

Não obstante, a par da suspensão do serviço de fornecimento de água, depara-se a Requerente com uma real recusa de contratação por parte da Requerida.

Tanto a suspensão como a recusa de contratação, pelo que foi trazido a conhecer a este Tribunal, se fundam nos seguintes motivos:

- i. Por se tratar de uma situação especial, dada a existência de um litígio entre os titulares do direito à celebração do contrato;
- ii. Por a Requerente não ter feito prova que efectivamente se encontra em curso uma acção judicial entre as partes.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Mas há, ou não, fundamento legal para a suspensão e/ou recusa de contratação pela Requerida?

Nos termos do transcrito n.º 1 do artigo 63º do DL 194/2009, de 20/08, a titularidade do contrato de prestação de serviço, no que se refere ao fornecimento de água, bastar-se-á com a detenção por este de ***título válido para a ocupação do imóvel.***

Ora, a Requerente arroga-se que o Testamento que detém, em que o testador, seu marido, lhe lega o dito imóvel local de consumo aqui em crise, é ***título válido para a ocupação do imóvel.***

Não resulta provado nestes autos qualquer vício que invalide o dito documento autêntico, e mais se diga, não se reconhece este Tribunal competente para dirimir tal querela, tal como não o é a Requerida.

Tal qual resulta da interpretação conjugada do disposto no n.º 1 do artigo 371º com o disposto no n.º 1 do artigo 372º, ambos do C.C., a força probatória plena do documento autêntico, como o é o Testamento, só pode ser ilidida com base na sua falsidade.

Pelo que, e ao contrário do que afirma a Requerida, não compete à Requerente fazer prova de que pende acção judicial cujo objecto do mesmo é a titularidade do direito de propriedade do local de consumo aqui em análise.

A Requerente beneficia de um documento autêntico, cuja força probatória é plena, nos termos dos ditos normativos, cabendo à contraparte ilidir essa prova, o que, conforme se repete, não logrou ou sequer alegou a Requerida.

"É aquele que invoca a falsidade do documento que incumbe o ónus da prova da desconformidade entre a declaração do documentador e a verificação do facto documentado" – Ac. do STJ de 09/02/2006.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Mas, não pode ser estranho para o Tribunal, o facto do local de consumo ser a casa de morada de família da Requerente, tal como o era do agregado familiar do *de cuius*, que se diga era composto pelo próprio e pela Requerente.

Com o óbito de seu marido, e anterior titular do contrato de fornecimento de água do prédio sito em Matosinhos, a Requerente, na qualidade de cônjuge sobrevivente, nos termos do disposto no artigo 2103º-A C.C. passou a ter direito a ser encabeçada, no momento de partilha, no direito de habitação da casa de morada da família e no direito de uso do respectivo recheio, devendo tornar-se aos co-herdeiros se o valor recebido exceder o da sua parte sucessória e meação, se a houver.

Trata-se de uma norma que tutela o cônjuge sobrevivente, para lhe permitir continuar a viver na casa onde fixou o seu centro de vida familiar.

Este preceito é aplicável quando a casa da família era bem próprio do *de cuius*, quando era bem comum do casal ou lhes pertencia em compropriedade. Mas a protecção apenas existe se a casa for objecto de partilha, isto é se o *de cuius*, podendo fazê-lo, não tiver legado válida e eficazmente (artigos 2030º e 2179º e seguintes do C.C.), a casa (o direito que tinha sobre ela) a terceiro, ao abrigo da faculdade de disposição para depois da morte que lhe conferia o artigo 1685º, n.º 1 do C.C.

Assim, e independentemente da validade do legado constante do Testamento, sempre assiste, pela prova produzida nos autos, direito de habitação da Requerente no local de consumo, aqui em pleito.

Para melhor se compreender a noção do referenciado direito de habitação, há pois que conjugar os ditos artigos referentes à matéria sucessória com o disposto no ordenamento civilista a propósito dos direitos reais menores. A este propósito:

"Art. 1484.º C.C.

Noção

"1 – O direito de uso consiste na faculdade de se servir de certa coisa alheia e fazer os respectivos frutos, na medida das necessidades, quer do titular, quer da



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

sua família.

2 – Quando esse direito se refere a casa de morada, chama-se direito de habitação.

Art. 1485º C.C.

Constituição, extinção e regime

"Os direitos de uso e habitação constituem-se e extinguem-se pelos mesmos modos que o usufruto, sem prejuízo do disposto na al. a) do artigo 1293º, e são igualmente regulados pelo seu título constitutivo; na falta ou insuficiência deste, observar-se-ão as disposições seguintes"

Art. 1490º C.C.

Aplicação das normas do usufruto

"São aplicáveis aos direitos de uso e habitação as disposições que regulam o usufruto, quando conformes à natureza daqueles direitos".

Remetendo-nos, assim, para o

"Artigo 1440º

Constituição

"O usufruto pode ser constituído por contrato, testamento, usucapião ou disposição da lei"

O uso e habitação constituem, pois, direitos reais de gozo muito semelhantes ao usufruto, com uma diferença essencial: a delimitação negativa dos conteúdos respectivos, para além de obedecer aos diversos factores que configuram o usufruto, deriva também das necessidades do titular do direito e da sua família. Razão porque, na sequência de tem chamado a estes direitos "usufrutos limitados" ou "diminutivos do usufruto" – MENEZES CORDEIRO *in* Direitos Reais, Vol. III, lições dadas ao 2º ano, 1997/1978, ed. AAFDL.

Analogicamente ao usufruto, o uso e habitação dão o gozo temporário duma coisa: mas tomam o aspecto de usufrutos limitados, visto que esse gozo é apenas concedido na



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

medida das necessidades pessoais – OLIVEIRA ASCENSÃO, *in* Direitos Reais, ed. Almedina, pág 459).

O direito de habitação é, pois, um direito real limitado em que os poderes de uso ou fruição são reconhecidos ao titular segundo um critério finalista e não em termos absolutos, já que a medida desse direito é a das necessidades do seu titular e respectiva família e está limitado pelo específico fim a que se destina – Ac. TRP de 23/03/2006.

O exigido ***título válido para a ocupação do imóvel*** não se limita a título de propriedade sobre o imóvel, pelo que, não competirá à Requerida suspender e/ou recusar a contratação dos seus serviços a quem apresente título diferente do da propriedade.

Assim, ***in casu***, comunicado o óbito do anterior titular do contrato dos serviços prestados pela Requerida, sendo apresentado documento comprovativo de que se tratava de casa de morada de família do *de cuius* com a Requerente, e documento autêntico em que, com força probatória plena, o *de cuius* lega a habitação/ local de consumo à própria titular do direito de habitação e continuando a Requerente a habitar o local de consumo ininterruptamente, ***existe título válido para a ocupação do imóvel pelo cônjuge do de cuius, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 63º da Lei 194/2009, de 20/08, não cabendo à Requerente fazer mais qualquer prova junto da Requerida.***

Mas, ao invés, cabendo à Requerida comunicar à Requerente os elementos que detém, mormente indicação de acção judicial em que se ateste a falsidade do testamento, que fundamentem a ilação da força probatória do documento autêntico, ou qualquer outro facto de igual força probatória. Prova que, incumbindo-lhe, a Requerida não logrou fazer nesta demanda arbitral.

3.2.2. Da Compensação dos danos não patrimoniais

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pela Requerente que os



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

factos em causa se cingem ao âmbito contratual de um contrato de prestação de fornecimento de serviços de água com a Requerida, mais concretamente, a sua suspensão imotivada e repetida recusa de alteração da titularidade do contrato por invalidade do título de que a Requerente se arroga titular para justificar a ocupação do imóvel.

É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respectiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

A este propósito, não logrou a Requerida fazer prova que ilidisse a sua presunção de culpa.

Já quanto aos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabiam à Requerente, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

Analisando detalhadamente:

3.2.2.1. Do incumprimento contratual

Perante tudo o que veio a ser exposto a propósito da validade do título de ocupação (e para o qual se remete por mera comodidade sistemática), mediante inexistência de abalo probatório em seu detrimento, não só o Requerida suspendeu os seus serviços sem comunicação prévia, em manifesto incumprimento do disposto no 5º/1 do DL 23/96 de 26 de Julho, impossibilitando o



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

abastecimento de água de forma contínua, violando o disposto no artigo 60º/1 do DL n.º 194/2009, de 20 de Agosto; como também manifestou, a Requerida, o seu propósito de recusa de contratação com a Requerente na prestação de fornecimento do respectivo serviço, violando o disposto no artigo 63º deste último diploma legal.

Faltou, pois, a Requerida ao cumprimento das suas obrigações contratuais e legalmente estipuladas nos referenciados normativos.

3.2.2.2. Do Dano

A Requerente vem invocar como danos decorrentes do comportamento da Requerida, privando-a do fornecimento de água na sua residência/ casa de morada de família: transtornos e angústias na sua vida quotidiana.

O facto da Requerente não poder utilizar água para os mais elementares afazeres da vida diária como é tomar banho e cozinhar, bem como tarefas que sejam limpar a casa, corporizam danos de natureza não patrimonial cuja gravidade merece a tutela do direito, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 496º do C.C.

A permanente acessibilidade “a água canalizada” na residência de qualquer cidadão é um bem essencial cuja privação, quando dela advenha autónomos danos, não pode deixar de ser juridicamente tutelada.

Reconhece-se, assim, ao enquadrar os serviços de fornecimento de água como bem público essencial (al. a) do n.º 2 do artigo 1º da Lei n.º 23/96) ao fornecimento de água a importância social e a essencialidade para uma sobrevivência condigna do ser humano. E subsequentemente os danos não patrimoniais decorrentes da sua privação como danos mercedores de tutela jurídica civil.

A distinção entre o dano patrimonial e não patrimonial assenta na natureza do interesse afectado, sendo, por isso, possível que da violação de direitos patrimoniais resultem danos não



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

patrimoniais, da mesma maneira que da violação de direitos ou bens de personalidade podem derivar danos patrimoniais.

Ora, dispõe o artigo 12º, n.º 1 da LDC, Lei n.º 24/96, de 31/07, no que se refere ao direito à reparação de danos decorrentes de responsabilidade civil contratual no âmbito de contratos de consumo que **"O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento dos bens ou prestações de serviços defeituosos"**.

Sendo, então, a lei expressa na admissibilidade da compensação dos danos não patrimoniais, que pela sua gravidade mereçam a tutela jurídica – interpretação conjugada do 12º/1 da LDC com o 496º/ do C.C.

A Requerente alegou, e provou, por convicção do Tribunal, que o comportamento da Requerente a impossibilitou de utilizar água corrente no seu domicílio, para os mais elementares afazeres da vida diária. Tendo de se socorrer de água engarrafada para fazer face aos seus cuidados diários de higiene, de limpeza do domicílio e de alimentação. O que se traduziu em sentimentos de angústia e transtorno, cuja gravidade é merecedora de tutela jurídica.

3.2.2.3. Do nexo Causal entre facto e dano

Torna-se, agora, necessário estabelecer uma ligação positiva entre a lesão e o dano, através da previsibilidade deste em face daquela. A este propósito, estipula o artigo 563º do C.C. que **"A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão"**

Postula, o citado normativo, o princípio da causalidade adequada, como regra básica do nexos causal a imputar entre facto ilícito/ violação contratual e o dano. Assim, a causa juridicamente relevante de um dano é aquela que, em abstracto, se revele adequada ou apropriada à produção desse dano, segundo as regras da experiência comum .

É, pois, inelutável afirmar que, no caso, não fosse o comportamento da Requerida –



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

suspensão e/ou recusa de contratação – a Requerente não teria sofrido os danos não patrimoniais decorrentes da privação de fornecimento de água no seu domicílio.

3.2.2.4. Da culpa

Tal qual referido supra, opera na responsabilidade civil contratual a presunção de culpa do devedor, segundo a qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C.

A este propósito, não logrou a Requerida fazer prova que ilidisse a sua presunção de culpa.

3.2.2.5. Do quantum indemnizatório

O critério a utilizar é, nos termos do disposto no n.º 4 do 496º do C.C., o do recurso à equidade, tendo em atenção as circunstâncias do artigo 494º do C.C., ou seja o grau da culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso concreto.

"O dano diz-se não patrimonial quando a situação vantajosa lesada tenha natureza espiritual; o dano não patrimonial é o dano insusceptível de avaliação pecuniária, reportado a valores de ordem espiritual, ideal ou moral; é o prejuízo que não atinge em si o património, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo. Há uma ofensa a bens de carácter imaterial – desprovidos de conteúdo económico, insusceptíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro; é o prejuízo que, sendo insusceptível de avaliação pecuniária, porque atinge bens que não integram o património do lesado que apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária.

No tocante à determinação do quantum da indemnização do dano não patrimonial, a lei aponta nitidamente para uma valoração casuística, orientada por critérios de equidade (artº 494, ex-vi artº 493, 1ª parte, do Código Civil).

Entre as outras circunstâncias do caso, devem indicar-se o carácter do bem jurídico atingido e a natureza e a intensidade do dano causado, o género e a idade da vítima – excepto, talvez, no tocante ao cômputo do dano mortestricto sensu – etc.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Em qualquer caso, a ponderação sobre a gravidade do dano não patrimonial e, correspondentemente, do valor da sua reparação deve ocorrer sob o signo do princípio regulativo da proporcionalidade – de harmonia com o qual a danos mais graves deve corresponder uma indemnização mais generosa – e numa perspectiva de uniformidade: a indemnização deve ser fixada tendo em conta os parâmetros jurisprudenciais geralmente adoptados para casos análogos (artº 8º, nº 3 do Código Civil).

A única condição de ressarcibilidade do dano não patrimonial é a sua gravidade (artº 496º, nº 1 do Código Civil).

Na impossibilidade de concretizar um critério geral, porque nesta matéria o casuísmo é infundável, apenas importa acentuar que danos consequentes a lesões a direitos de personalidade devem ser considerados mais graves do que os resultantes de violação de direitos referidos a coisas.” – Ac. do TRC de 21/03/2013.

A razão de ser da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é a de proporcionar ao lesado, em certa medida, uma compensação que alivie ou atenuie os sofrimentos que a lesão provocou; contrabalançar o dano, compensando-o mediante satisfações derivadas da utilização do dinheiro (Mota Pinto, Teoria Geral, 3ª ed., 115).

Ora, sendo o critério de fixação da indemnização a equidade, não podem deixar de ser ponderadas circunstâncias como o *quantum doloris*, o período de doença, situação anterior e posterior do lesado em termos de auto-estima e alegria de viver, a idade, a esperança de vida e perspectivas para o futuro, entre outras (Ac. do STJ, de 15.12.98, CJ/STJ, 1998, III, 155).

Há que ter em conta, por outro lado, que a compensação por danos não patrimoniais deve ter um alcance significativo, e não meramente simbólico (entre outros, Ac. do STJ, para uniformização de jurisprudência, de 9.5.2002, in DR, 2ª Série, de 27.6.2002).

Tendo em consideração que a Requerente há cerca de um ano que se vê privada do fornecimento de água, que a Requerida detém a concessão da exploração e gestão dos Serviços no Município de Matosinhos, impondo-se, assim, na sua actuação um elevado padrão de qualidade (art. 7º da LSPE), arbitra-se, tendo por base os valores indicativos da Portaria n.º 377/2008, de 26 de Maio, na redacção que lhe veio a atribuir a Portaria n.º 679/2009 de 25 de Junho, como



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

equitativo o montante de €1.250,00.

Pelo que, procede assim, ainda que parcialmente a pretensão da Requerente neste propósito.

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção parcialmente procedente:

- 1. Condenando a Requerida a prestar os seus serviços de gestão e exploração dos sistemas públicos de captação e distribuição de água e de drenagem e tratamento de águas residuais no local de consumo sito em Matosinhos;**
- 2. Condenando a Requerida a pagar à Requerente a quantia de €1.250,00 (mil duzentos e cinquenta euros), a título de compensação por danos não patrimoniais.**

Notifique-se

Matosinhos, 31 de Março de 2016.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)