



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 1240/2019

Requerente: Carlos

Requerida: Empresa de Águas

## **1. Relatório**

**1.1.** O requerente, referindo que é dono e legítimo proprietário de um imóvel afeto à habitação, sito no concelho do Porto, e que, por documento particular, celebrou com a requerida contrato para fornecimento de água e tratamento de águas residuais para aquele imóvel, começou por alegar que, em 12.02.2019, deslocou-se à loja, na cidade do Porto, para proceder ao pagamento de uma fatura emitida pela demandada, vencida em 30.01.2019, no valor de € 26,97 e, bem assim, reclamar do consumo de água nela refletido – estimativa de consumo de 12 m<sup>3</sup>, com base nas leituras de 320 m<sup>3</sup>, obtida em 11.10.2018, e de 340 m<sup>3</sup>, obtida em 07.12.2018 –, porque superior ao efetivamente realizado. Mais aduziu, de seguida, que, em 31.03.2019, pagou outra fatura, no valor de € 24,58, assente em estimativa de consumo de 9 m<sup>3</sup> e, em abril de 2019, rececionou nova fatura, no valor de € 22,98, apurado, desta feita, com base em leitura de 379 m<sup>3</sup>, obtida em 08.04.2019. Acrescentou que, depois de ter verificado, em 18.04.2019, que o contador da água fornecida à sua habitação registava um total de 258 m<sup>3</sup>, dirigiu-se às instalações da requerida, insurgindo-se contra o valor faturado, por não corresponder ao registado no contador, exibindo uma fotografia do equipamento de medição, o que motivou uma deslocação de uma equipa da requerida à sua residência para verificação do consumo registado no contador, tendo tal equipa concluído que, efetivamente, o valor faturado não correspondia ao real, sendo, antes, manifestamente superior, apontando como causa de tal engano a troca de contadores. Na decorrência do que antecede, alegou, que, em 10.05.2019, a requerida procedeu à substituição do contador instalado na habitação do requerente por outro equipamento de medição, assinalando que o contador substituído registava um total de 261 m<sup>3</sup> e o novo contador instalado exibia 0.339 m<sup>3</sup>. Prosseguiu a sua exposição factual, referindo que, em 15.05.2019, rececionou um aviso de interrupção do fornecimento de água agendado para 30.05.2019, caso não pagasse, entretanto, a quantia objeto da fatura rececionada em abril de 2019, pelo que decidiu proceder à liquidação daquele montante, sem prejuízo de nova reclamação apresentada junto da requerida, na medida em que, face ao que antecede, era credor e não devedor da aqui demandada. Alegou, ainda, que, nos dias seguintes, rececionou nova fatura, agora com o valor de € 23,46, calculado a partir de uma estimativa de consumo de 10

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

m<sup>3</sup> de água, somados aos 379 m<sup>3</sup> da leitura obtida em 08.04.2019, o que desencadeou a apresentação de mais uma reclamação, a qual mereceu uma derradeira resposta da requerida, datada de 17.06.2019, na qual a demandada comunicou ao demandante que se recusava a efetuar qualquer correção na faturação emitida anteriormente. Salientou, por último, que todo o imbróglgio anteriormente narrado, da responsabilidade exclusiva da requerida, causou ao requerente transtornos, com perturbação de sono, ansiedade, falta de concentração no trabalho, produção deficiente, desgaste decorrente de passar horas e horas a aguardar para ser atendido nos balcões da requerida, horas de trabalho perdidas. Pede que o Tribunal se digne julgar a ação procedente e, em consequência, condene a requerida a devolver ao requerente todas as quantias por si já pagas à requerida, para além do consumo real de 261 m<sup>3</sup>, e ainda condene a demandada a pagar ao demandante a quantia de € 3.500,00 (três mil e quinhentos euros), a título indemnizatório.

**1.2.** A requerida apresentou contestação escrita, na qual começou por alegar que o imóvel sito na Rua da Prelada, n.º 22, do qual o requerente é co-herdeiro, é composto por duas frações, situadas no 1.º e 2.º andares, correspondentes, respetivamente, aos locais de consumo/instalações prediais n.ºs 35938 e 35939, sendo que, em relação ao local de consumo sito no 2.º andar do referido imóvel, vigora, desde 05.12.2013, um contrato de abastecimento de água titulado pelo requerente (cliente n.º 1930187) e a tal instalação encontra-se afeto o contador da marca Act. n.º 2013093273, do qual são extraídas leituras com periodicidade bimensal. Mais aduziu que, em 26.06.2014, foi rececionado na sede da requerida, uma comunicação do requerente, na qual se dá conta de que foi efetuada a substituição de todas as condutas de água e esgoto até ao ramal. Acrescentou, que, no que concerne aos consumos estimados refletidos nas faturas colocadas em crise pelo requerente, os mesmos obedecem ao disposto no artigo 93.º, n.º 1 do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09. da ERSAR e no artigo 67.º, n.º 6, alínea a) do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08., pelo que foram corretamente calculados, não sendo, portanto, excessiva a estimativa efetuada, como pretende o requerente fazer crer sob pontos 5., 7. e 27. do requerimento inicial, tendo sido consideradas, sempre que disponíveis, as leituras reais extraídas do contador n.º 2013093273, operando os competentes "acertos de faturação". Alegou, ainda, que, na sequência de uma reclamação do requerente, em 29.04.2019, foi efetuada uma visita técnica ao local de consumo daquele e, durante a visita, o técnico reportou a troca de contadores entre o 1.º e 2.º andares, sublinhando que, naquela data, o contador n.º 012290009, instalado pela requerida no 1.º andar, registava 259 m<sup>3</sup>, sendo,

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

portanto, falso que o contador Act n.º 2013093273, instalado pela requerida no 2.º andar, registasse a leitura de 258 m<sup>3</sup> na data de 18.04.2019. Sustentou, por último, que não se concebe qual o racional da reclamação do requerente, quando ali defendeu que a requerida estaria a faturar consumos em excesso, porquanto o contador marcava menos do que a leitura que a requerida retirou, dado que bem sabia que os contadores instalados no 1.º e 2.º andares pela entidade gestora foram desinstalados e trocados indevidamente por pessoal não pertencente à entidade gestora (ou por esta autorizado), sem o conhecimento desta, o que configura um ilícito de mera ordenação social e motivou a substituição daqueles equipamentos de medição objeto de troca, consumada no dia 10.05.2019. Concluindo que os contadores foram “trocados” à revelia da requerida, sobre quem impende a responsabilidade de colocação e manutenção dos contadores, e, como tal, o prejuízo ou dano invocado pelo requerente não pode ser imputado à aqui demandada, pede que o Tribunal julgue a ação improcedente, por não provada, absolvendo a requerida dos pedidos.

## **2. O objeto do litígio**

O objeto do litígio desdobra-se em duas questões: em primeiro lugar, a questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito à restituição de todas as quantias por si já pagas à requerida, para além do consumo de 261 m<sup>3</sup>; em segundo lugar, a questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito a ser indemnizado pelos danos não patrimoniais que sustenta ter sofrido, no valor de € 3.500,00 (três mil e quinhentos euros).

## **3. As questões a resolver**

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e da contestação, há duas questões a resolver: a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à restituição de todas as quantias pagas pelo requerente, para além do consumo de 261 m<sup>3</sup>; e a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pelo requerente, no valor de € 3.500,00 (três mil e quinhentos euros).

## **4. Fundamentos da sentença**

### **4.1. Os factos**

#### **4.1.1. Factos provados**

Julgam-se provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- a) A requerida tem como objeto 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;
- b) O requerente é co-herdeiro da Herança Indivisa e aberta por óbito de, da qual faz parte o imóvel afeto à habitação sito no concelho do Porto, composto por duas frações, situadas no 1.º e 2.º andares, correspondentes, respetivamente, aos locais de consumo/instalações prediais n.ºs 35938 e 35939 – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 22(verso), 23, 25, 26, 34, 35, 36, 38-43, 44-47, 61, 62, 63, 64(verso)-65, 66-67, 68, 79-80, 119-123 e 124-128 dos autos;
- c) Para o local de consumo sito na Rua da Prelada vigorou, entre 06.12.2013 e 11.06.2019, um contrato de fornecimento de água titulado por Rosa (cliente n.º 3610462), na qualidade de arrendatária, e esteve afeto o contador Actaris n.º 2012290009 – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 34, 36, 38, 40, 41, 43, 44-47, 78, 80, 84-85, 124 e 125-128 dos autos;
- d) Para o local de consumo sito na Rua , vigora, desde 05.12.2013, um contrato de abastecimento de água titulado pelo aqui requerente (cliente n.º 1930187) e esteve afeto o equipamento de medição Actaris n.º 2013093273 – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 22(verso), 23, 61, 62, 63, 79, 119, 120-123 dos autos;
- e) Entre os meses de fevereiro e outubro de 2013, a sociedade Construções Lda. executou trabalhos de remodelação do prédio sito na Rua da Prelada, (fachada e andares), os quais envolveram a substituição das condutas de água e saneamento de águas residuais da rede predial até aos ramais de ligação às redes públicas – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 26, 48-54 e 68 dos autos e nas declarações do requerente em sede de audiência de julgamento arbitral de 12.09.2019;
- f) Em 10.01.2019, a requerida emitiu a fatura n.º 22329685, que o requerente recebeu, relativa ao período de consumos de 08.12.2018 a 10.01.2019, no valor de € 26,97 (vinte e seis euros e noventa e sete cêntimos), que o aqui demandante pagou, a qual reflete um consumo estimado para aquele período de 12 m<sup>3</sup>, com base em leituras extraídas do contador n.º 2013093273 de 320 m<sup>3</sup> e 340 m<sup>3</sup>, obtidas em 10.10.2018 e 07.12.2018, respetivamente – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 5, 26(verso), 71-72 e 104-105 dos autos;

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- g) Em 12.02.2019, a requerida emitiu a fatura n.º 72346974, que o requerente recebeu, relativa ao período de consumos de 08.12.2018 a 11.02.2019, no valor de € 19,61 (dezanove euros e sessenta e um cêntimos), que o aqui demandante pagou, a qual reflete um consumo medido para aquele período de 20 m<sup>3</sup>, mais efetuando um “acerto de faturação” relativo ao período entre 08.12.2018 e 10.01.2019 – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 26(verso), 73-74 e 106-107 dos autos;
- h) Em 12.03.2019, a requerida emitiu a fatura n.º 42362806, que o requerente recebeu, relativa ao período de consumos de 12.02.2019 a 12.03.2019, no valor de € 24,58 (vinte e quatro euros e cinquenta e oito cêntimos), que o aqui demandante pagou, a qual reflete um consumo estimado para aquele período de 9 m<sup>3</sup>, com base em leituras extraídas do contador n.º 2013093273 de 340 m<sup>3</sup> e 360 m<sup>3</sup>, obtidas em 07.12.2018 e 11.02.2019, respetivamente – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 26(verso), 75-76 e 108-109 dos autos;
- i) Em 10.04.2019, a requerida emitiu a fatura n.º 12800446, que o requerente recebeu, relativa ao período de consumos de 12.02.2019 a 08.04.2019, no valor de € 22,98 (vinte e dois euros e noventa e oito cêntimos), que o aqui demandante pagou, a qual reflete um consumo medido para aquele período de 19 m<sup>3</sup>, mais efetuando um “acerto de faturação” relativo ao período entre 12.02.2018 e 12.03.2019 – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 8, 26(verso) e 110-112 dos autos;
- j) Na sequência de reclamação apresentada pelo requerente junto do balcão de atendimento da requerida, em 29.04.2019, o funcionário da requerida efetuou uma visita técnica ao prédio melhor descrito em b), no âmbito da qual solicitou ao requerente que acionasse o autoclismo do seu sanitário, diligência após a qual verificou que houve uma alteração no registo de consumo de água do contador n.º 2012290009 e, por via disso, concluiu que existia uma troca física dos equipamentos de medição afetos às moradas de fornecimento do 1.º e 2.º andares daquele prédio – facto que se julga provado com base no mesmo documento de fls. 78 e 131 dos autos, nas declarações do requerente e no depoimento da testemunha, estes últimos em sede de audiência de julgamento arbitral de 12.09.2019;
- k) Em 10.05.2019, a requerida emitiu a fatura n.º 32394944, que o requerente recebeu, relativa ao período de consumos de 09.04.2019 a 10.05.2019, no valor de € 23,46 (vinte e três euros e quarenta e seis cêntimos), a qual reflete um consumo estimado para aquele período de 10 m<sup>3</sup>, com base em leituras extraídas do contador n.º

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

2013093273 de 360 m<sup>3</sup> e 379 m<sup>3</sup>, obtidas em 11.02.2019 e 08.04.2019, respetivamente – facto que se julga provado com base no documento de fls. 9-10 dos autos;

- l) Na mesma data, a requerida procedeu à substituição dos contadores trocados, afetando o novo contador H19UA176006 à instalação predial n.º 35938 e o novo equipamento de medição H19UA176007 ao local de consumo n.º 35939 – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 27(frente), 33, 36, 38, 43, 79, 80, 82-83, 84-85, 86, 132, 133, 134 e 137 dos autos;
- m) No momento da substituição, o contador n.º 2012290009 registava 261 m<sup>3</sup> e o contador n.º 2013093273 exibia no seu mostrador 388 m<sup>3</sup> de água – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 6, 33(frente), 36, 38, 43, 79, 80, 81, 101, 102, 120-123, 125-128, 129, 130, 135 e 136 dos autos;
- n) Em resposta a nova reclamação apresentada pelo requerente, em 28.05.2019, a requerida transmitiu ao demandante que *«(...) [r]ecentemente, em 29.04.2019, na sequência de uma inspeção técnica efetuada aos locais de consumo em referência, verificou-se existir uma troca de contadores entre os dois locais. Assim, o contador n.º 2012290009 registava os consumos da habitação do 2.º andar, e o contador n.º 2013093273 os consumos da habitação do 1.º andar. Pese embora a situação detetada, desde a instalação dos contadores, fevereiro e dezembro de 2013, até à data da inspeção efetuada não foi registada qualquer informação e/ou reclamação, motivo pelo qual o erro de instalação dos contadores não foi detetado. Perante a situação ora conhecida, efetuou-se uma análise aos consumos médios mensais dos dois locais de consumo, os quais indicam que os consumos resultantes dos registos de leituras dos contadores só apresentam alguma divergência a partir de novembro de 2016. Procurou-se, ainda, verificar da existência de intervenções da Águas nos referidos locais de consumo, tendo-se concluída por uma única e simples intervenção, em novembro de 2016, para repor o abastecimento ao prédio, sem qualquer interferência nos contadores instalados. Também se procurou verificar da realização, pelos utilizadores, de qualquer trabalho no prédio que pudesse dar origem à anomalia identificada, nada apontando para que tal tivesse ocorrido. De tudo resulta que, esta empresa não procedeu, desde a instalação dos mencionados contadores, até maio de 2019, data da colocação dos novos contadores, a qualquer intervenção que justifique a troca de contadores. Sem embargo do que antecede, vai a Águas do Porto proceder*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

*à análise dos consumos resultantes do registo das leituras dos contadores instalados no sentido de avaliar e decidir, sobre a faturação já emitida, sempre sem prejuízo do respeito pelos direitos que legal e regularmente resultante para os utilizadores (...)*»

– facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 7, 13-14, 29(verso)-30(frente) e 92-93 dos autos;

- o) Em resposta a outra reclamação apresentada pelo requerente, em 17.06.2019, a requerida transmitiu ao demandante que «(...) [n]a presente data, após a apreciação dos elementos disponíveis, entende-se comunicar que não será elaborada qualquer correção à faturação, por se ter concluído que a troca de contadores não foi da responsabilidade da entidade gestora (...)» – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 15, 27(verso)-28(verso) e 29(frente), 88-90 e 91 dos autos.

#### **4.1.2. Factos não provados**

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes, julga-se não provado que:

- a) O requerente (ou alguém a seu mando) procedeu à troca dos equipamentos de medição afetos às moradas de fornecimento do 1.º e 2.º andares do prédio melhor descrito sob alínea b) do ponto 4.1.1. *supra*;
- b) A situação litigiosa dirimida no presente processo e mantida com a requerida extrajudicialmente causou ao requerente transtornos, com perturbação de sono, ansiedade, falta de concentração no trabalho, produção deficiente, desgaste decorrente de passar horas e horas a aguardar para ser atendido nos balcões da requerida, horas de trabalho perdidas.

#### **4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos 4.1.1. e 4.1.2. da sentença**

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pela partes, às declarações do requerente e ao depoimento das testemunhas (fiscal de leituras e cobranças por conta da requerida) e (administrativo da requerida), mais



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto, pela sua particular relevância no contexto da presente demanda, importa, ainda, concretizar mais aturadamente os fundamentos que presidiriam às decisões em matéria de facto sob alínea j) do ponto 4.1.1. e sob alíneas a) e b) do ponto 4.1.2. desta sentença, o que se desenvolverá de seguida.

Assim, no que tange à decisão em matéria de facto sob alínea j) do ponto 4.1.1. *supra*, para além do documento de fls. 78 e 131 dos autos, a formação da convicção do Tribunal no sentido assumido radicou, também, nas declarações da requerente e no depoimento da testemunha na audiência de julgamento realizada em 12.09.2019, os quais se reputam de sérios e credíveis e cuja veracidade se baseia na verosimilhança, consistência e coerência do relato apresentado. Não ignorando as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, mas também na apreciação crítica da prova testemunhal, mormente quando o depoente mantém uma relação laboral com uma das partes processuais – no caso, a requerida – de quem é funcionário, cremos, ainda assim, que o requerente e a testemunha se apresentaram em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento direto, sendo, por isso, possível extrair, com toda a segurança, a partir delas, a factualidade adquirida e julgada provada nos presentes autos acima indicada.

Mais concretizadamente, nas suas declarações de parte, o requerente asseverou ter assistido à vistoria técnica realizada em 29.04.2019 e explicou que, no decurso da dita vistoria, o funcionário da requerida (que, após inquirição como testemunha, o demandante reconheceu ser o técnico que se deslocou, naquela data, ao imóvel sito no concelho do Porto) solicitou-lhe que acionasse o autoclismo do seu sanitário, o que efetuou, tendo aquele funcionário da demandada constatado, ato contínuo, que houve uma alteração no registo de consumo de água do contador n.º 2012290009 (primitivamente instalado e afeto ao local de consumo correspondente ao 1.º andar do referido imóvel), o qual marcava, então, 259 m<sup>3</sup> no respetivo registador – e não do contador n.º 2013093273 (primitivamente instalado e afeto ao local de consumo correspondente ao 2.º andar do identificado imóvel) –, porquanto concluiu, a partir daquele facto, que existia uma troca física dos equipamentos de medição afetos às moradas de fornecimento do 1.º e 2.º andares daquele prédio urbano. No mesmo sentido, a testemunha

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

João Magalhães declarou recordar-se da deslocação que efetuou à instalação da Rua da Prelada, n.º 22, em cumprimento de ordem de serviço que já continha referência a eventual troca física de contadores, diligência essa que foi acompanhada por alguém (que não foi capaz de identificar) que lhe facultou o acesso aos contadores. Mais acrescentou o depoente que, no contexto da diligência, verificou o número dos contadores afetos às moradas de fornecimento do 1.º e 2.º andares do prédio urbano e, bem assim, terá solicitado, de acordo com o procedimento habitual, que fosse aberta uma torneira de água pelo morador que o acompanhava para verificar qual o contador que acusava passagem de água, diligência a partir da qual confirmou a já indiciada troca física de contadores, como fez consignar no registo em sistema constante de fls. 78 e 131 dos autos («*Conta. Abastece 1.º andar. O 2.º andar é abastecido pelo contador ACTARIS 2012 290009 a marcar 259 m³ e a contar. Troca de contadores.*»). Por último, confrontado pelo Tribunal com a narração dos factos relativos à vistoria técnica de 29.04.2019 exposta pelo requerente, mormente o concreto ensaio que, segundo aquele, teve lugar no domínio da vistoria, a testemunha admitiu que possa ter solicitado o acionamento do autoclismo do sanitário da residência do demandante, enfatizando que o objetivo das experiências realizadas numa instalação predial, quando indiciada uma troca de contadores, é identificar qual o instrumento de medida que se encontra, efetivamente, a computar os consumos do cliente/consumidor, o que se alcança solicitando a este que acione algum dispositivo (e.g. torneira, autoclismo) que importe a passagem de água no contador.

Já no que concerne ao facto julgado não provado sob alínea a) do ponto 4.1.2. *retro*, embora a requerida nunca tenha imputado expressamente a responsabilidade pela troca de contadores ao requerente – sustentando, apenas, que a mesma não foi operada por pessoal pertencente à entidade gestora (ou por si autorizado) e sem o conhecimento desta, o que o requerente sabia... (artigos 16.º e 18.º da contestação) –, certo é que não deixou a demandada de carrear para os autos o facto julgado provado sob alínea e) do ponto 4.1.1. desta sentença – realização de trabalhos de remodelação no prédio sito na Rua da Prelada, n.º 22, os quais envolveram a substituição das condutas de água e saneamento de águas residuais da rede predial até aos ramais de ligação às redes públicas –, para, a partir dele – é a única razão plausível –, indiciar uma atuação indevida do requerente (ou de alguém a seu mando e no seu interesse) nos instrumentos de medida instalados no imóvel, consistente na alteração da sua disposição e afetação aos locais de consumo do 1.º e 2.º andares daquele prédio urbano. Questionado sobre as obras de remodelação referidas no documento de fls. 26 e 68 dos autos da sua autoria, o requerente declarou que tais trabalhos tiveram lugar entre os meses de

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

fevereiro e outubro de 2013, com o propósito de criar condições de habitabilidade ao imóvel (que se encontrava bastante degradado) e, dessa forma, adotar o 2.º andar do prédio urbano como sua residência e destinar o 1.º andar do edifício a arrendamento. Mais acrescentou que visitou ocasionalmente o imóvel durante a empreitada e, então, apenas existia um equipamento de medição de água no prédio, o que, de resto, resulta corroborado pelos documentos de fls. 115-119 dos autos, dos quais se extrai que o contador afeto ao 2.º andar do edifício da Rua da Prelada, n.º 22 apenas foi instalado pela requerida em 09.12.2013.

Acresce que, questionado pelo Tribunal sobre a eventual deteção de indícios de intervenção sobre os instrumentos de medida n.ºs 2012290009 e 2013093273 (e.g. contadores desselados), a testemunha declarou não ter verificado a existência de tais indícios, desconhecendo, mesmo, se os equipamentos eram selados.

Face ao que antecede, forçoso é concluir que, a partir do acervo probatório constante dos autos, não resulta demonstrada, sequer indiciariamente, uma ação desenvolvida pelo requerente (ou alguém a seu mando e no seu interesse) sobre os contadores instalados no 1.º e 2.º andares do prédio sito na Rua da Prelada, que tenha determinado a troca física da disposição e afetação daqueles equipamentos aos locais de consumo do 1.º e 2.º andares do referido prédio urbano.

Por último, no que respeita ao facto julgado não provado sob alínea b) do ponto 4.1.2. desta sentença, o único meio probatório que incidiu sobre a asserção de que ora se conhece consiste nas declarações de parte do requerente, o qual afirmou, em sede de audiência arbitral, que a sua atividade profissional consiste na conceção de projetos comerciais de imobiliário (o que importa, nomeadamente, a avaliação de terrenos para construção de empreendimentos) e que a situação litigiosa dirimida neste processo e mantida com a requerida extrajudicialmente lhe prejudicou o sono retemperador, do qual necessita para o uso de computador no exercício do seu labor, além de ter causado uma alteração dos valores de tensão arterial (sendo o requerente já hipertenso). Com o devido respeito, além da insuficiente concretude que encerram as declarações de parte do requerente, como já sublinhamos acima, as declarações de parte, previstas no artigo 466.º do CPC, “devem ser atendidas e valoradas com algum cuidado (...). As mesmas, como meio probatório, não podem olvidar que são declarações interessadas, parciais e não isentas, em que quem as produz tem um manifesto interesse na acção. Seria de todo insensato que sem mais, nomeadamente, sem o auxílio de outros meios probatórios, sejam eles

documentais ou testemunhais, o Tribunal desse como provados os factos pela própria parte alegados e por ela, tão só, admitidos.”<sup>1</sup>

Ante o exposto e nessa conformidade, aplicando o critério de repartição do ónus da prova adotado no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, não podia o Tribunal deixar de julgar não provado o facto alegado pelo requerente.

## **4.2. Resolução das questões de direito**

### **4.2.1. Da verificação dos requisitos constitutivos do direito à restituição de todas as quantias pagas pelo requerente, para além do consumo de 261 m<sup>3</sup>**

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das duas questões a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio, cumpre ao Tribunal, em primeiro lugar, aquilatar da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à restituição de todas as quantias pagas pelo requerente, para além do consumo de 261 m<sup>3</sup> e, em segundo lugar, aferir do preenchimento dos requisitos de que depende o direito a indemnização invocado pelo requerente, no valor de € 3.500,00 (três mil e quinhentos euros).

Porém, antes de nos pronunciarmos, em concreto, sobre as questões decididas da presente lide, para melhor enquadramento jurídico da factualidade recolhida nos presentes autos, importa desenvolver, ainda que sumariamente, um excuro acerca do regime jurídico aplicável à relação entre requerente e requerida, em particular os direitos e deveres de cada uma das partes em relação ao equipamento de medição afeto à medição dos consumos de água na morada de fornecimento do aqui demandante.

Atendendo à matéria de facto admitida por acordo e julgada provada – nomeadamente, as alíneas a) e d) do ponto 4.1.1. desta sentença –, importa ter presente, em primeiro lugar, que a requerida, enquanto empresa municipal responsável pela gestão dos sistemas públicos de distribuição de água e de drenagem de águas residuais domésticas em modelo de gestão delegada (artigo 7.º, n.º 1, alínea c) e artigos 17.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto<sup>2</sup>), celebrou com o requerente um contrato para prestação do serviço de

<sup>1</sup> Como exaltado no Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 15.09.2014, proferido no Processo n.º 216/11.4TUBRG.P1, Relator: António José Ramos, disponível em <http://www.dgsi.pt/>

<sup>2</sup> Regime Jurídico dos Serviços Municipais de Abastecimento Público de Água, de Saneamento de Águas Residuais e de Gestão de Resíduos Urbanos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08, sucessivamente alterado e atualmente com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 12/2014, de 06.03.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

fornecimento de água (e do serviço de tratamento de águas residuais), serviço esse destinado a uso não profissional pelo demandante (artigo 63.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08., artigos 70.º e 71.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos<sup>3</sup> e artigo 295.º do Regulamento dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e Drenagem de Águas<sup>4</sup>).

Está em causa, portanto, um contrato misto, com elementos de compra e venda (artigo 874.º do Código Civil) e de prestação de serviços (artigo 1154.º do Código Civil), de execução duradora, nos termos do qual a requerida obrigou-se a proporcionar ao reclamante o resultado da sua atividade empresarial, mais concretamente o fornecimento permanente de água canalizada potável (prestação de execução continuada), encontrando-se o requerente adstrito à contraprestação, de execução periódica, consistente no pagamento do preço proporcional à água por si efetivamente consumida, fixado por unidade de medida (m<sup>3</sup>), e reconduzível à figura da venda *ad mensuram* (artigo 887.º do Código Civil)<sup>5</sup>.

Trata-se, ademais, de um contrato de prestação de serviço de interesse geral abrangido pelo Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais (doravante “RJSPE”<sup>6</sup>) – o “serviço de fornecimento de água” (artigo 1.º, n.º 2, alínea a) do RJSPE) – sendo que, para efeitos do RJSPE, considera-se **utente** “(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (artigo 1º, n.º 3) e, por outro lado, considera-se **prestador dos serviços públicos essenciais** “(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2 [entre os quais, o serviço de fornecimento de água], independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão”. No caso em apreciação, o requerente e a requerida são de qualificar, respetivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

<sup>3</sup> Regulamento n.º 594/2018, aprovado pelo Conselho de Administração da ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, I.P. (ERSAR, I.P.), em 12.07.2018, e publicado no Diário da República, 2.ª Série – n.º 170 – 04 de setembro de 2018, com entrada em vigor 90 dias após a sua publicação (artigo 117.º).

<sup>4</sup> Publicado no apêndice n.º 42 do Diário da República, 2.ª série, de 2 de abril de 1998 (doravante “Regulamento de Serviços”)

<sup>5</sup> Neste sentido, o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 28.11.2013, Processo n.º 35729/11.9YIPRT.L1-2, Relator: Vaz Gomes, disponível em <http://www.dgsi.pt/>, como também JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de direito do consumo*, 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2014, p. 258.

<sup>6</sup> Aprovado pela Lei n.º 23/96, de 26.07, sucessivamente alterada e com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2019, de 29.07 (em vigor desde 28.08.2019).



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

E, bem assim, no caso em apreço, constata-se que tal contrato de fornecimento de água foi celebrado entre um *profissional* (a requerida) e um *consumidor* (o requerente), sendo, portanto, fonte de relação jurídica de consumo, entendendo-se como tal o ato pelo qual uma pessoa que exerce, com carácter profissional, uma atividade económica com escopo lucrativo, fornece bens, presta serviços ou transmite quaisquer direitos a um sujeito que os destina e com eles visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar, pelo que se encontra sujeito às regras da Lei de Defesa do Consumidor (cf. artigo 2.º, n.º 1)<sup>7</sup>.

Sendo responsável pela gestão do serviço público municipal de abastecimento de água no município do Porto, a aqui demandada deve obediência aos princípios da **universalidade** [artigo 5.º, n.º 1, alínea a) e artigo 59.º, n.ºs 1 e 2 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08., artigos 4.º, alínea b) e 37.º, n.º 1, alínea a) do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09], da **continuidade** [artigo 5.º do RJSPE, artigo 60.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08., artigos 4.º, alínea c) e 35.º, n.º 2, alínea b) do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09., e artigo 7.º, n.º 1 do Regulamento de Serviços] e da **qualidade/bom funcionamento do serviço** de fornecimento de água [artigo 60.º, n.º 1 da CRP, artigo 7.º do RJSPE, artigos 3.º e 4.º da Lei de Defesa do Consumidor, artigo 5.º, n.º 1, alínea b) do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08., artigos 4.º, alínea c) e 35.º, n.º 2, alínea b) do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09., e artigo 7.º, n.º 1 do Regulamento de Serviços].

Mais desenvolvidamente, decorre dos princípios acima elencados que, atenta a essencialidade do serviço público em causa, vocacionado à satisfação de uma necessidade coletiva (de acesso a água potável limpa), elevada, aliás, a direito humano<sup>8</sup>, impende sobre o prestador (a aqui requerida) a obrigação de assegurar ao consumidor, sem interrupções, a quantidade de água suficiente para satisfazer as suas necessidades fundamentais, segundo elevados padrões de qualidade, seja sob o ponto de vista da fiabilidade física do serviço, seja sob o ponto de vista do grau de satisfação e de proteção dos interesses do utente<sup>9</sup>.

Acresce que, nos termos do disposto pelo artigo 66.º, n.ºs 1 e 2 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08, pelos artigos 84.º, n.º 1 e 86.º, n.º 5 do Regulamento n.º 594/2018, de

---

<sup>7</sup> Lei n.º 24/96, de 31.07, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019, de 16.08 (em vigor desde 15.09.2019).

<sup>8</sup> Resolução da Assembleia Geral das Nações Unidas A/RES/64/292, de 28 de julho de 2010.

<sup>9</sup> Acompanhamos, aqui, muito de perto, CÁTIA SOFIA RAMOS MENDES, *O contrato de prestação de serviços de fornecimento de água*, Dissertação com vista à obtenção do grau de Mestre em Direito sob orientação do Professor Doutor Jorge Morais Carvalho, Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, julho de 2015, disponível em [https://run.unl.pt/bitstream/10362/16179/1/Mendes\\_2015.pdf](https://run.unl.pt/bitstream/10362/16179/1/Mendes_2015.pdf)





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

04.09, pelo Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27 de abril<sup>10</sup> e pelos artigos 288.º, n.º 1 e 290.º do Regulamento de Serviços, assiste ao consumidor (o aqui requerente) o direito à medição dos seus níveis de utilização do serviço de fornecimento de água prestado pela requerida com recurso a um instrumento metrologicamente conforme, entendendo-se, como tal, os contadores que, cumulativamente: a) satisfaçam os **requisitos essenciais** definidos no anexo I ao Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27.04., do qual faz parte integrante, e os **requisitos específicos** dos instrumentos de medição constantes dos pontos IM-001 a IM-010 do anexo II ao Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27.04., do qual também faz parte integrante; e b) tenham sido objeto de uma **avaliação da conformidade com os requisitos essenciais e da subsequente marcação CE e da marcação metrológica suplementar**, de acordo com o previsto no referido decreto-lei [artigos 2.º, alínea a) e artigo 5.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27.04.]<sup>11</sup>.

Para tanto, compete à entidade gestora do serviço de abastecimento de água (a aqui requerida) “a colocação, a manutenção e a substituição de instrumentos de medição adequados às características do local e ao perfil de consumo do utilizador” (artigo 66.º, n.º 2 do Decreto-

---

<sup>10</sup> Estabelece as regras aplicáveis à disponibilização no mercado e colocação em serviço dos instrumentos de medição, transpondo a Diretiva n.º 2014/32/UE, e a Diretiva Delegada (UE) n.º 2015/13.

<sup>11</sup> Gozando de uma presunção de conformidade com tais exigências os contadores “que estejam conformes com as normas europeias harmonizadas aplicáveis a essa categoria de instrumentos de medição, ou partes destas, e cujas referências tenham sido publicadas no Jornal Oficial da UE”, bem como os equipamentos de medida “que respeitem, no todo ou em parte, os documentos normativos que a Comissão Europeia designar como pertinentes, devendo ser indicadas as partes desses documentos cujo cumprimento confere a referida presunção de conformidade” (artigo 12.º, n.ºs 1 e 2 do Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27 de abril). De resto, ainda de acordo com o mesmo compêndio legal, impende sobre os fabricantes que concebem ou mandam conceber ou fabricar instrumentos de medição e que os comercializam com o seu nome ou a sua marca comercial ou os colocam em serviço para as suas necessidades, o dever de reunir a documentação técnica específica relativa à conceção, fabrico e funcionamento do instrumento de medição e efetuar, ou mandar efetuar, o procedimento de avaliação da sua conformidade com os requisitos essenciais que lhe são aplicáveis (artigos 3.º, alínea i), 6.º, alínea b), e 13.º, n.ºs 1 e 2 do Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27 de abril) e, bem assim, após a demonstração do cumprimento dos requisitos aplicáveis, elaborar uma “**declaração UE de conformidade**” referida no anexo IV ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, por via da qual o fabricante assume a responsabilidade pela conformidade do instrumento de medição com os requisitos essenciais e os respetivos requisitos específicos de segurança (artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27 de abril), e apor a **marcação CE e a marcação metrológica suplementar** – constituída, esta, pela maiúscula «M» e pelos dois últimos algarismos do ano de aposição, circundados por um retângulo, cuja altura deve ser igual à altura da marcação CE →, de modo visível, legível e indelével no instrumento de medição ou na respetiva placa de identificação, antes daquele ser colocado no mercado, ou, quando tal se justifique, durante o processo de fabrico (artigos 15.º a 17.º do Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27 de abril).





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Lei n.º 194/2009, de 20.08., artigo 35.º, n.º 2, alínea e) do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09., e, também, artigos 288.º, n.ºs 1 e 2 e 289.º do Regulamento de Serviços) – equipamentos dos quais a entidade é proprietária (artigo 84.º, n.º 4 do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09. e artigo 288.º, n.º 1 do Regulamento de Serviços) –, encontrando-se o cliente/consumidor adstrito ao dever de “avisar a entidade gestora de eventuais anomalias que detete no instrumento de medição”, logo que “verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outros” (cf. artigo 66.º, n.º 5 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08., e artigo 87.º, n.ºs 1 e 2, *in fine* do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09.), enquanto seu depositário (artigos 80.º, n.º 4 e 87.º, n.º 1, 1.ª parte do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09. – “o contador *fica à guarda e fiscalização imediata* do utilizador”). Com efeito, por força da celebração de contrato de fornecimento de água, emerge para o cliente/consumidor e para a entidade gestora um outro vínculo negocial, ligado com aquele outro por um nexo funcional – **contrato (gratuito) de depósito do instrumento de medição** –, regulado, desde logo, pela disciplina jurídico-civilística plasmada nos artigos 1185.º e seguintes do Código Civil, mas também pelo artigo 66.º, n.ºs 5 a 9 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08. e pelo artigo 87.º do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09.

Na decorrência do que antecede e como dispõem o artigo 67.º, n.ºs 2, 3 e 6 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08., e os artigos 92.º, n.ºs 1 e 2, e 93.º do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09., para efeitos de faturação, a entidade gestora deve proceder à leitura real do contador por intermédio de agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano, impendendo sobre o utilizador o dever de facultar o acesso da entidade gestora ao instrumento de medição, quando este se encontrar localizado no interior do prédio servido, pelo que, nos períodos de faturação em que não tenha lugar a recolha de leitura, o consumo deve ser estimado pela entidade gestora nos seguintes termos: **em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora, apurando os metros cúbicos consumidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o consumo diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa;** em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior, quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade; ou em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Posto isto, revertendo ao caso em apreço, desde logo, em coerência com a decisão em matéria de facto sob alínea a) do ponto 4.1.2. *supra*, e respetiva motivação amplamente desenvolvida sob ponto 4.1.3. desta sentença (para onde se remete e cujo teor, por economia de texto, se dá aqui por integralmente reproduzido), não dispõem os autos de elementos probatórios minimamente idóneos a sustentar, mesmo no plano jurídico-civilístico, que o requerente incorreu numa violação culposa da obrigação legal e contratual de guardar o contador primitivamente afeto à sua instalação de consumo e de avisar imediatamente a requerida, logo que detetasse alguma anomalia ou defeito no equipamento de medição (artigo 1187.º, alíneas a) e b) do Código Civil, artigo 66.º, n.º 5 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08., e artigo 87.º, n.º 1 do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09). Na verdade, compulsados os autos, desconhecem-se as concretas circunstâncias de tempo e modo em que teve lugar a troca física de contadores e não está o Tribunal em condições de concluir no sentido do maior ou menor envolvimento do requerente naquela ação ou, sequer, declarar que o demandante inobservou, por omissão de conduta, o dever de cuidado que decorre da obrigação de guardar a coisa depositada, avaliada de acordo com o critério da diligência exigível ao *bonus pater familias* e em face das circunstâncias do caso concreto.

Em segundo lugar, conforme decisão em matéria de facto sob alínea j) do ponto 4.1.1. *supra*, encontra-se amplamente demonstrado nos autos (e nem sequer constitui facto controvertido, atentas as posições esgrimidas nos articulados iniciais) que, em 29.04.2019, a requerida constatou a existência de uma troca física dos equipamentos de medição afetos às moradas de fornecimento do 1.º e 2.º andares do prédio sito na Rua da Prelada, n.º 22, no Porto, ou seja, como transmitiu a requerida em resposta dirigida ao requerente datada de 28.05.2019, «o contador n.º 2012290009 registava os consumos da habitação do 2.º andar, e o contador n.º 2013093273 os consumos da habitação do 1.º andar» [cf. alínea n) do ponto 4.1.1. *supra*]. E, bem assim, também resulta evidenciado pelo material instrutório carreado e produzido nesta instância que, no momento da substituição dos instrumentos de medição concretizada em 10.05.2019, o contador n.º 2012290009 registava 261 m<sup>3</sup> e o contador n.º 2013093273 exibia no seu mostrador 388 m<sup>3</sup> de água [cf. alíneas l) e m) do ponto 4.1.1. *supra*].

Por outro lado, embora não se tenha apurado a concreta data em que se concretizou a troca física da disposição dos contadores, a partir da análise dos históricos de leituras das instalações de consumo dos 1.º e 2.º andares do imóvel sito na Rua da Prelada, n.º 22, mormente na parte relativa às leituras recolhidas desde outubro de 2018 (mês e ano a que se reporta a primeira leitura posta em crise pelo requerente e em que se baseou a requerida para

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

a emissão da fatura n.º 22329685 – cf. alínea f) do ponto 4.1.1. *supra*], constata-se que as medições tidas em consideração para efeitos da faturação relativa a cada uma das instalações prediais estão atribuídas aos contadores primitivamente instalados pela demandada, ou seja, no caso do requerente (instalação do 2.º andar), o contador n.º 2013093273, e no caso da então inquilina Rosa Cadete (instalação do 1.º andar), o contador n.º 2012290009, isto não obstante os técnicos da requerida que efetuaram a substituição dos equipamentos de medição terem tido o cuidado de mencionar no relatório da diligência de fls. 33, 86-87 e 132-133 e na “Informação” de fls. 6 e 136 que «o contador retirado do 2.º andar [isto é, o contador n.º 2012290009, que se encontra afeto àquela instalação, depois da troca, e a medir os seus consumos] marcava 261 m<sup>3</sup>». [sublinhado nosso]

Ora, atento tudo quanto antecede e considerando que, segundo o histórico de leituras da requerida para a morada de fornecimento do 2.º andar do prédio da Rua da Prelada, n.º 22, o registo obtido em 10.10.2018 foi de 320 m<sup>3</sup>, é seguro afirmar-se que, a esta data, já havia sido materializada a troca física dos contadores.

Como tal, em relação ao hiato temporal de 10.10.2018 a 10.05.2019 (o qual compreende a totalidade das faturas colocadas em crise pelo demandante), impõe-se concluir que a faturação emitida pela requerida e recebida pelo requerente devia ter considerado as leituras registadas pelo contador n.º 2012290009 que, na verdade, se encontrava afeto – ainda que indevidamente – à instalação predial do 2.º andar.

E, nesse sentido, examinando o histórico de leituras obtidas a partir daquele equipamento de medição n.º 2012290009, constante de fls. 125-128 dos autos, resulta patente que os consumos médios apurados entre as duas últimas leituras reais, no hiato temporal de 10.10.2018 a 10.05.2019, são inferiores aos obtidos através do contador n.º 2013093273, do qual foram obtidas as leituras que serviram de base à faturação por estimativa produzida pela requerida.

<b>Data da leitura</b>	<b>Leitura contador n.º 2012290009 (em m<sup>3</sup>)</b>	<b>Data da leitura</b>	<b>Leitura contador n.º 2013093273 (em m<sup>3</sup>)</b>
10.10.2018	236	10.10.2018	320
07.12.2018	243	07.12.2018	340
11.02.2019	250	11.02.2019	360
08.04.2019	257	08.04.2019	379
10.05.2019	261	10.05.2019	388

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Por conseguinte, tendo sido liquidados e cobrados valores pela requerida com base em leituras que, já considerados os “acertos de faturação”, totalizam 49 m<sup>3</sup> – 20 m<sup>3</sup> (entre 08.12.2018 e 11.02.2019) + 19 m<sup>3</sup> (entre 12.02.2019 e 08.04.2019) + 10 m<sup>3</sup> (entre 09.04.2019 a 10.05.2019) – cf. alíneas f), g), h), i) e k) do ponto 4.1.1. *supra* –, quando, na verdade, os consumos efetuados pelo requerente totalizaram 25 m<sup>3</sup>, **assiste ao requerente um direito de crédito sobre a requerida correspondente, em consumo propriamente dito, ao valor de 24 m<sup>3</sup> de água, extensível, também, na exata medida, à cobrança da tarifa variável de águas residuais urbanas, à Taxa de Recursos Hídricos<sup>12</sup>, à tarifa variável do serviço de gestão de resíduos urbanos prestado a utilizadores finais (prevista no artigo 43.º do Regulamento Tarifário do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos<sup>13</sup>), e à Taxa de gestão de resíduos urbanos<sup>14</sup> liquidadas no período entre 10.10.2018 e 10.05.2019.**

<sup>12</sup> Criada pela Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro (Lei da Água), mormente os seus artigos 66.º, n.º 2, 67.º, n.º 4, alínea a), e 68.º, n.º 8, e concretizada pelo Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho (alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 46/2017, de 3 de maio), a qual, nos termos do n.º 2 do artigo 3.º deste último diploma, “visa compensar o benefício que resulta da utilização privativa do domínio público hídrico, o custo ambiental inerente às atividades suscetíveis de causar um impacto significativo nos recursos hídricos, os custos administrativos inerentes ao planeamento, gestão, fiscalização e garantia da quantidade e qualidade das águas, bem como contribuir para a sustentabilidade dos serviços urbanos de águas, com vista a promover o acesso universal à água e ao saneamento, a um custo socialmente aceitável”, e é devida, nomeadamente, a todos os sujeitos que realizem “utilização privativa de águas do domínio público hídrico do Estado” (artigo 4.º, alínea a) e artigo 5.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho).

<sup>13</sup> Anexo à Deliberação n.º 928/2014, tomada em conselho diretivo da ERSAR, de 17 de fevereiro de 2014, e posteriormente homologado pelo Ministro do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia a 28 de fevereiro de 2014, foi publicado no Diário da República, 2.ª série, de 15 de abril de 2014, tendo iniciado a sua aplicação no decurso do ano de 2015. Alterado pelo Regulamento n.º 52/2018 da ERSAR, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 23 de janeiro de 2018. Esta tarifa é definida pela entidade titular (no caso, a Empresa Municipal de Ambiente do Porto, E.M., S.A., em modelo de governo de delegação de serviço pelo município do Porto).

<sup>14</sup> Prevista no artigo 41.º do Regulamento Tarifário do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos, a qual visa “recuperar os proveitos permitidos totais fixados, líquidos dos subsídios definidos e suportados pela entidade titular, em função do número de utilizadores ou da quantidade de resíduos entregues” (n.º 1), estimados, estes, com base nos “dados reais de contas reguladas e da qualidade do serviço” (n.º 2), cabendo à entidade titular (no caso, a Empresa Municipal de Ambiente do Porto, E.M., S.A., em modelo de governo de delegação de serviço pelo município do Porto) garantir que o valor da tarifa devida pelo utilizador final doméstico não ultrapassa o limiar de acessibilidade económica, nos termos do artigo 44.º do mesmo diploma.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

#### **4.2.2. Da verificação dos requisitos constitutivos de que depende o direito a indemnização invocado pelo requerente, no valor de € 3.500,00 (três mil e quinhentos euros)**

Resolvida a primeira questão decidenda que cumpria ao Tribunal conhecer e apreciar, resta, ainda, emitir pronúncia acerca da segunda questão a solucionar, qual seja a de aferir se se encontram preenchidos os pressupostos constitutivos do direito a indemnização de que o requerente se arroga titular, no valor de € 3.500,00 (três mil e quinhentos euros).

Por princípio, em obséquio aos princípios da autonomia privada e da igualdade, vigora a regra segundo a qual os prejuízos devem ser suportados pelo portador ou titular dos interesses afetados, não podendo este repercuti-los na esfera de terceiros. Trata-se de um como corolário lógico da velha máxima latina *casum sentit dominus*, que pode ser muito literalmente traduzida como “o dono sofre o acaso”. Porém, em certos casos, quando alguém atuou (por ação ou por omissão) como *condição* de um certo prejuízo, este já pode ser **imputado a certa pessoa** (tipicamente a quem o causou ou, podendo fazê-lo, não o evitou): estamos, em tais situações, no domínio da **responsabilidade civil**, cuja finalidade primordial consiste, precisamente, **eliminar um dano**, mediante reconstituição natural (recompôr a materialidade da situação ou bem jurídico lesado) ou, se aquela não for possível, mediante a reintegração por um equivalente indemnizatório, acrescentando ainda à **função ressarcitória** a compensação por danos não patrimoniais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da **imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável**, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes **normas de imputação**. Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

- 1) **facto humano voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade**, que tanto pode consistir numa **ação** (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa **omissão ou abstenção** (facto negativo);

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 2) **ilicitude**, enquanto reprovação da conduta do agente em termos de antijuridicidade, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;
- 3) **culpa**, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;
- 4) **dano**, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não”<sup>15</sup> e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e
- 5) **nexo de causalidade** entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção da *summa divisio* entre **responsabilidade civil contratual ou obrigacional** e **responsabilidade civil extracontratual, extraobrigacional, aquiliana ou delitual**, emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios. Sendo certo que

---

<sup>15</sup> JORGE RIBEIRO DE FARIA, *Direito das Obrigações*, Vol. I, Coimbra, 1990, pp. 480-481.





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a **obrigação de indemnizar** –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, na sistemática do Código, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes do diploma básico do Direito Privado comum e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo compêndio legal.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil com respaldo legal é aquele que distingue entre **responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos** (artigos 483.º a 498.º do Código Civil), **responsabilidade (civil) pelo risco** (artigos 499.º a 510.º do Código Civil) e **responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício**.

Em extrema síntese, a primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos. No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta. Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause. Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Durante muito tempo, a doutrina viu-se animada por um intenso debate sobre a ressarcibilidade dos danos não patrimoniais (também designados “danos morais”), atenta a sua insusceptibilidade de avaliação em dinheiro, a inelutável subjetividade inerente à sua valoração e o risco de arbitrariedade na fixação do *quantum* indemnizatório. Ainda assim, **sob pena de afronta ao valor e virtude cardeal da justiça, não podiam os interesses irreduzíveis a um equivalente pecuniário permanecer desprovidos de qualquer tutela repressória**, mesmo que tal implique o reconhecimento de alguma discricionariedade na fixação pelo julgador da compensação devida por estes danos.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Pelo mesmo fundamento relevante, também constitui, hoje, entendimento pacífico, após uma acesa querela doutrinal e jurisprudencial, que deve proceder-se à aplicação analógica do princípio da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, expresso no capítulo do Código Civil dedicado à responsabilidade extracontratual (artigo 496.º do Código Civil), à responsabilidade contratual. Ademais, no domínio da disciplina normativa especialmente aplicável às relações jurídicas de consumo (como a dos presentes autos), o legislador tomou expressamente posição sobre a identificada controvérsia, determinando no artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho que “[o] consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

Assim, a lei substantiva civil portuguesa aderiu à tese da reparabilidade dos danos não patrimoniais, limitando, todavia, tal tutela reparatória, mediante arbitramento de uma **compensação** (e não de uma indemnização, dado tratar-se de danos não convertíveis diretamente numa quantia pecuniária equivalente), àqueles prejuízos que pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (artigo 496.º, n.º 1 do Código Civil).

Neste seguimento, para que tais danos não patrimoniais mereçam a tutela do direito, tais prejuízos têm de ser graves, devendo essa “gravidade” “medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada)”, pelo que “o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado”<sup>16</sup>. À míngua deste critério legal, devem considerar-se “irrelevantes os pequenos incómodos ou contrariedades, assim como os sofrimentos ou desgostos que resultem de uma sensibilidade anómala”<sup>17</sup>.

Revertendo ao caso em apreço, o demandante alegou, sob artigo 21.º do seu requerimento inicial, que a situação litigiosa dirimida no presente processo e mantida com a requerida extrajudicialmente causou ao requerente transtornos, com perturbação de sono, ansiedade, falta de concentração no trabalho, produção deficiente, desgaste decorrente de passar horas e horas a aguardar para ser atendido nos balcões da requerida, horas de trabalho perdidas, pretendendo que, por via disso, lhe seja arbitrada por este Tribunal uma compensação no montante de € 3.500,00 (três mil e quinhentos euros), a suportar pela requerida, a título de danos não patrimoniais.

<sup>16</sup> JOÃO DE MATOS ANTUNES VARELA, *Das obrigações em geral*, Vol. I, 8.ª edição, revista e atualizada, Coimbra, Almedina, 1994, p. 617.

<sup>17</sup> MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 12.ª edição, Almedina, 2011, p. 550.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Todavia, conforme decisão em matéria de facto sob alínea b) do ponto 4.1.2. *supra*, com a respetiva motivação sob ponto 4.1.3. desta sentença (para onde se remete e cujo teor, por economia de texto, se dá aqui por integralmente reproduzido), aquela asserção do requerente foi julgada não provada pelo Tribunal.

Por conseguinte, **na medida em que, o dano é, ao cabo e ao resto, a razão de ser do instituto da responsabilidade civil, não existindo dano não há, pois, responsabilidade, pelo que a pretensão do requerente tem de improceder.**

E, em todo o caso, com arrimo na Sentença do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto de 20.08.2018, proferida no Processo n.º 3372/2013, Relator: Dr. Paulo Duarte, disponível em <http://www.cicap.pt/>, sempre se diria que, relativamente aos “transtornos, incomodidades e eventuais despesas ligadas ao próprio litígio e à atividade extraprocessual em que se concretiza a sua constituição, desenvolvimento e resolução”, os mesmos “não estão em relação de *causalidade adequada* com o ilícito contratual que está na sua origem. Há que distinguir dois planos: o plano das consequências do próprio *ilícito*; e o plano das incidências do *litígio* que se gera, por iniciativa do lesado, para obter a reparação dessas consequências danosas. O nexo de causalidade juridicamente relevante (enquanto pressuposto da obrigação de indemnizar, nos termos do artigo 563.º do Código Civil) opera no primeiro plano, mas não no segundo”.

## 5. Decisão

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando-se a ação parcialmente procedente, decide-se:**

- a) Condenar a requerida a restituir ao requerente as quantias por este pagas, correspondentes, em consumo propriamente dito, ao valor de 24 m<sup>3</sup> de água, extensível, também, na exata medida, à cobrança da tarifa variável de águas residuais urbanas, à Taxa de Recursos Hídricos, à tarifa variável do serviço de gestão de resíduos urbanos prestado a utilizadores finais e à Taxa de gestão de resíduos urbanos liquidadas no período entre 10.10.2018 e 10.05.2019;**
- b) Absolver, no mais, a requerida do pedido.**

Notifique-se.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Porto, 14 de outubro de 2019.

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

**Resumo:**

1. Nos termos do disposto pelo artigo 66.º, n.ºs 1 e 2 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08, pelos artigos 84.º, n.º 1 e 86.º, n.º 5 do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09 e pelo Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27 de abril, assiste ao consumidor o direito à medição dos seus níveis de utilização do serviço de fornecimento de água prestado pela requerida com recurso a um instrumento metrologicamente conforme, entendendo-se, como tal, os contadores que, cumulativamente: a) satisfaçam os requisitos essenciais definidos no anexo I ao Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27.04., do qual faz parte integrante, e os requisitos específicos dos instrumentos de medição constantes dos pontos IM-001 a IM-010 do anexo II ao Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27.04., do qual também faz parte integrante; e b) tenham sido objeto de uma avaliação da conformidade com os requisitos essenciais e da subsequente marcação CE e da marcação metrológica suplementar, de acordo com o previsto no referido decreto-lei [artigos 2.º, alínea a) e artigo 5.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27.04.];
2. Para tanto, compete à entidade gestora do serviço de abastecimento de água “a colocação, a manutenção e a substituição de instrumentos de medição adequados às características do local e ao perfil de consumo do utilizador” (artigo 66.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08., e artigo 35.º, n.º 2, alínea e) do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09.) – equipamentos dos quais a entidade é proprietária (artigo 84.º, n.º 4 do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09.) –, encontrando-se o

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

cliente/consumidor adstrito ao dever de “avisar a entidade gestora de eventuais anomalias que detete no instrumento de medição”, logo que “verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outros” (cf. artigo 66.º, n.º 5 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08., e artigo 87.º, n.ºs 1 e 2, *in fine* do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09.), enquanto seu depositário (artigos 80.º, n.º 4 e 87.º, n.º 1, 1.ª parte do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09. – “o contador *fica à guarda e fiscalização imediata* do utilizador”). Com efeito, por força da celebração de contrato de fornecimento de água, emerge para o cliente/consumidor e para a entidade gestora um outro vínculo negocial, ligado com aquele outro por um nexo funcional – contrato (gratuito) de depósito do instrumento de medição –, regulado, desde logo, pela disciplina jurídico-civilística plasmada nos artigos 1185.º e seguintes do Código Civil, mas também pelo artigo 66.º, n.ºs 5 a 9 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08. e pelo artigo 87.º do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09;

3. Na decorrência do que antecede e como dispõem o artigo 67.º, n.ºs 2, 3 e 6 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20.08., e os artigos 92.º, n.ºs 1 e 2, e 93.º do Regulamento n.º 594/2018, de 04.09., para efeitos de faturação, a entidade gestora deve proceder à leitura real do contador por intermédio de agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano, impendendo sobre o utilizador o dever de facultar o acesso da entidade gestora ao instrumento de medição, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido, pelo que, nos períodos de faturação em que não tenha lugar a recolha de leitura, o consumo deve ser estimado pela entidade gestora nos seguintes termos: em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora, apurando os metros cúbicos consumidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o consumo diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa; em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior, quando o histórico de consumos revele a existência de sazonalidade; ou em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA