



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Reclamação nº 1234/2018

I - RELATÓRIO

██████████, residente na ██████████, intentou a presente reclamação contra ██████████ (doravante ██████), com sede na ██████████, pedindo uma indemnização, no valor total de 1.580,02€, pelos danos patrimoniais causados com os cortes de energia ocorridos na sua habitação.

Para tanto, em síntese, e com interesse para o mérito do pedido, alega ter um contrato de fornecimento de energia eléctrica com a Reclamada, tendo ocorrido dois cortes de energia na rede, respectivamente em 16/05 e 14/06 de 2018, que causaram danos em equipamentos na sua residência, concretamente no motor do painel solar, no intercomunicador, num televisor, e no modem da ██████ por duas vezes, mas este sempre substituído pela operadora.

A Reclamada contestou oralmente na audiência de julgamento, alegando, em síntese, que as interrupções de energia eléctrica se deveram a incêndio num armário de distribuição, a primeira, e para trabalhos de reparação desse elemento, a segunda, não havendo registo de danos em quaisquer outros equipamentos, quer do Reclamante quer de terceiros, podendo as anomalias verificadas ter a sua origem na debilidade dos componentes dos aparelhos afectados.

O objecto do litígio traduz-se, assim, numa única questão que importa apreciar e decidir: saber se deve a Reclamada ██████ ser responsabilizada no pagamento da indemnização peticionada.

Valor da reclamação: 1.580,02€.



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não existem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

DE FACTO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) A Reclamada [REDACTED], sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, exerce, a actividade de produção, transporte, distribuição e comercialização de energia eléctrica na Região Autónoma da Madeira;

2) O Reclamante e a Reclamada, em 24/05/1994, celebraram um contrato com o nº 314048663 que tem por objecto o fornecimento, por parte desta, de energia eléctrica à habitação daquele, sita na [REDACTED];

3) No dia 16/05/2018, no período compreendido entre as 8,08H e as 10,20H, ocorreu um corte no fornecimento de energia eléctrica na zona da residência do Reclamante, verificando o mesmo na sequência de tal corte encontrarem-se danificados o motor do painel solar, o video/porteiro e o modem da operadora [REDACTED];

4) Essa interrupção de energia eléctrica deveu-se a um incêndio que deflagrou num armário de distribuição;

5) No dia 14/06/2018, entre as 9,06H e as 10,58H, ocorreu outro corte no fornecimento de energia eléctrica na zona da residência do Reclamante, tendo este detectado cerca das 12,30H estarem avariados um televisor e um modem da [REDACTED];

6) Esta interrupção de energia eléctrica deveu-se a trabalhos de reparação e substituição do armário que ardera, e que ficara a funcionar de forma precária;

7) Estes trabalhos foram previamente programados por necessidade de segurança, e publicitados em dois órgãos de comunicação social local, [REDACTED] e [REDACTED], de modo a informar os clientes das zonas afectadas;

8) Todos os demais aparelhos e electrodomésticos existentes na residência do Reclamante, que não haviam sido desligados, não registaram qualquer problema ou avaria após a reposição do fornecimento de energia eléctrica;

9) Enquanto que os modems avariados foram substituídos pela operadora [REDACTED], o prejuízo com as avarias nos equipamentos do Reclamante atingem os seguintes valores: motor do painel solar 590,48€, o video/porteiro 630,87€ e o televisor 579,99€;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

10) Não há registo de algum dano em qualquer equipamento de outros moradores na área atingidos pelos cortes de energia;

11) Os equipamentos do Reclamante em causa avariaram por debilidades de algum dos seus componentes.



Alegado pelo Reclamante, julgo não provado que as avarias verificadas nos equipamentos tenham sido provocadas pelos cortes e reposições de funcionamento de energia, concretamente por anulação do condutor identificado como “neutro” na instalação da habitação do Reclamante e presença de tensão no mesmo condutor.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls 11 e 15 (descrição das anomalias nos aparelhos), 16, 18, 31 (orçamentos de reparação e custo do televisor), 37 (informação dos períodos horários em que ocorreram os cortes de energia) e 38 (fotos do armário de distribuição incendiado), todos juntos pelo Reclamante, e de fls. 49 (cópia do contrato celebrado), 50, 51 (publicações dos jornais locais) 52 e 53 (quadros da caracterização das avarias e reparações feitas) juntos no decurso da audiência de julgamento pela Reclamada, tendo todos estes merecido quanto ao seu teor plena concordância das partes.

Alicerçam-se também nas declarações e esclarecimentos prestados pelo Reclamante, que apesar de parte interessada relatou os factos com clareza e isenção, designadamente confessando que nenhum outro equipamento seu se danificou e não ser sabedor de mais alguma queixa de outros moradores na área.

Funda-se ainda no depoimento da testemunha ouvida na audiência de julgamento, [REDACTED] [REDACTED] que, na qualidade de funcionário da Reclamada responsável pela área da inspecção, revelou conhecimento detalhado da situação em apreço, tendo prestado um depoimento isento e credível sobre as causas e as incidências que se verificaram com os cortes e reposições da energia, explicando quais os trabalhos realizados, porque não ocorreu alguma tensão no condutor identificado como “neutro” na instalação da habitação do Reclamante que pudesse estar na origem das avarias, dado que não houve falta do “neutro” porque a anulação deste só ocorreu a juzante do “armário de distribuição” que ardeu e a residência do Reclamante encontra-se a montante dele, razão porque as avarias só foram possíveis de acontecer por debilidade de componentes dos aparelhos avariados, bem como deu conta da inexistência de reclamações por parte de outros clientes na área de residência do Reclamante.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Funda-se também no depoimento da testemunha oferecida pelo Reclamante ouvida na audiência de julgamento, [REDACTED], que esclareceu não ter procedido a qualquer verificação dos danos apresentados pelos aparelhos do Reclamante, pois quando foi a casa deste a instalação já estava a funcionar, por isso que a sua declaração junta nos autos bem como as prestadas na audiência de julgamento configuram apenas um juízo de probabilidade assente nos seus conhecimentos advindos da sua experiência profissional. Nesta conformidade, no essencial concordou com as explicações técnicas dadas pelo [REDACTED], com ressalva do entendimento que perfilha, de sentido contrário ao daquele, de ser possível a presença de tensão no condutor identificado como “neutro” na instalação.

No que concerne ao facto não provado, o material instrutório carreado e produzido nos autos foi claramente contraditório desse facto invocado pelo Reclamante, que, como referiu em audiência de julgamento, assenta a sua convicção da causa dos danos, com conseqüente responsabilidade da [REDACTED], na coincidência dos mesmos com os cortes de energia e na informação que obteve de que estes poderiam ter provocado a anulação do condutor identificado como “neutro” na instalação.

Esta sua alegação foi em boa parte sustentada pelo [REDACTED], mas só no campo das probabilidades, pois como acima se deu nota quando foi a casa do Reclamante já a instalação funcionava, e como mera probabilidade revelou-se manifestamente insuficiente para debelar e fragilizar o substancial e coerente detalhe técnico de sentido contrário fornecido pela testemunha [REDACTED], conhecedor da rede de distribuição em causa, que afastou qualquer possibilidade de a montante do “armário de distribuição”, onde se situa a residência do Reclamante, ter sido anulado o condutor “neutro” e nele ter havido flutuação de tensão, para além de que as perturbações do “neutro” são fenómenos transitórios e as instalações estão preparadas para lhes fazer face.

Importa igualmente ponderar que tendo em conta a tipologia da rede de distribuição de energia eléctrica, com múltiplos clientes ligados à mesma linha de alimentação, as regras da experiência dizem que existindo uma perturbação na rede ela propaga-se a todos os clientes ligados à rede comum, tornando-se assim mais provável que a causa dos danos seja atribuída à rede de distribuição quando a perturbação afectou igualmente alguns outros consumidores vizinhos.

Ora, tal não aconteceu *in casu* pois não houve registo de outros danos em equipamentos de outros condóminos, o que corrobora a inferência de que não foram causa dos danos os cortes e reposições de funcionamento de energia, concretamente não houve alguma anulação do condutor



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

identificado como “neutro” na instalação da habitação do Reclamante e presença de tensão no mesmo condutor.

Daí que, perante a convincente prova de sentido contrário produzida pela Reclamada, outra solução não restava que não fosse ter esse facto por não provado.

DE DIREITO

A Lei nº 23/96, de 26/07 (Lei dos Serviços Públicos Essenciais) consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente, entendido este como a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo (art. 1.º, nºs 1 e 3), e considera nela abrangidos, entre outros, o serviço de fornecimento de energia eléctrica, independentemente da natureza jurídica da entidade que preste esse serviço, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão (ainda art. 1.º, nº 2, al. b) e nº 4).

No caso vertente o contrato de fornecimento de energia eléctrica mostra-se celebrado entre um profissional (a [REDACTED]) e um consumidor (o Reclamante), daí que atento o disposto no art. 2.º, nº 1, da Lei nº 24/96, de 31/07 (Lei de Defesa do Consumidor) deva ser considerado contrato de consumo.

Nos termos do art. 12.º, nº 1, desta Lei nº 24/96 “*O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*”.

Feito este esquisso legitimador da pretensão do Reclamante, e avançando, escreve Antunes Varela, quando se pronuncia sobre o regime da responsabilidade correspondente aos danos causados por instalações de energia eléctrica ou gás, que as empresas que exploram a produção, o transporte, a distribuição de energia eléctrica, “*assim como auferem o principal proveito da sua utilização, é justo que suportem os respectivos riscos*”¹.

É precisamente nessa consonância o estatuído no artigo 509.º do Código Civil (por diante CC), segundo o qual:

“*1. Aquele que tiver a direcção efectiva de instalação destinada a condução ou entrega da energia eléctrica ou do gás, e utilizar essa instalação no seu interesse, responde tanto pelo prejuízo que derive da condução ou entrega da electricidade ou do gás, como pelos resultantes da própria*

¹ In Das Obrigações em geral, vol.I, Almedina, 9ª ed., pág.737.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

instalação, excepto se ao tempo do acidente esta estiver de acordo com as regras técnicas em vigor e em perfeito estado de conservação.

2. *Não obrigam a reparação os danos devidos a causa de força maior; considera-se de força maior toda a causa exterior independente do funcionamento e utilização da coisa”.*

Deste modo, as empresas respondem pelos acidentes devidos ao mau funcionamento do sistema de *condução* ou *entrega* ou aos defeitos da própria *instalação*. Trata-se de responsabilidade objectiva estabelecida para a hipótese da responsabilidade resultante da *instalação* da energia eléctrica e para a responsabilidade resultante da *condução* e *entrega* da energia eléctrica.

Na *instalação* só não existe responsabilidade se ela estiver de acordo com as regras técnicas em vigor e em bom estado de conservação. Na *condução* e *entrega* de energia eléctrica só inexistente essa responsabilidade no caso de força maior, culpa da vítima ou de terceiro². No caso da *condução* e *entrega* o facto de terem sido cumpridas as regras técnicas em vigor e tudo estar em perfeito estado de conservação não isenta de responsabilidade objectiva a entidade responsável por essa condução e entrega de energia. Tal isenção só aproveitaria se os danos fossem originados na *instalação* da energia, e não já na sua *condução* e *entrega* como aconteceu no caso em apreço.

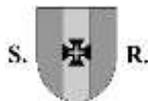
Destarte, neste domínio o facto constitutivo de responsabilidade deixa, pois, de ser necessariamente um facto ilícito.

Na responsabilidade pelo risco a obrigação de indemnizar nasce do risco próprio de certas actividades e integra-se nelas, independentemente de dolo ou culpa do agente. E não estando na origem do dano acima descrito alguma causa exterior susceptível de configurar uma situação de caso de força maior, que nem sequer foi alegada, a responsabilidade da Reclamada não está em princípio afastada³.

Contudo, como pressuposto primário dessa responsabilidade, o Reclamante tem de satisfazer o ónus de alegação e prova dos elementos constitutivos do seu direito e da correspectiva obrigação da Reclamada, estabelecendo de forma inquestionável uma relação de causalidade entre o risco associado à entrega de energia e os danos que lhe foram infligidos. Tal como se dispõe naquele n.º 1 do art. 509.º do CC “*Aquele que tiver a direcção efectiva de instalação destinada a condução ou entrega da energia eléctrica (...) responde (...) pelo prejuízo que derive da condução ou entrega da electricidade (...)*”.

² Cfr. Antunes Varela, na obra e local antes citado.

³ Cfr. a este título Pires de Lima e Antunes Varela, Código Civil Anotado, 4ª ed., vol. I, pág. 525.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Ora, atenta a matéria de facto provada, e particularmente a não provada, não resultou demonstrado que os danos sofridos pelo Reclamante nos seus equipamentos tenham provindo das alterações que ocorreram na corrente eléctrica, particularmente das suas interrupções e reposições associadas a anulação do condutor identificado como “neutro” na instalação da sua habitação e presença de tensão no mesmo condutor, isto é, do seu mau ou deficiente funcionamento. Pelo contrário, provou-se que terão avariado por debilidades de algum dos seus componentes (nº 11 dos factos provados).

Deste modo, neste âmbito, não pode reconhecer-se valimento à pretensão do Reclamante, a Reclamada [REDACTED] não pode ser objectivamente responsabilizada pelo dano por ele sofrido.



À mesma solução chegaremos se enveredarmos por uma outra via de análise, pela via da responsabilidade contratual, uma vez que no quadro de um contrato de fornecimento de energia eléctrica é óbvio estar-se também perante uma situação de eventual responsabilidade contratual.

O Código Civil sistematiza a responsabilidade civil contratual (arts. 798.º e seguintes), interessando a esta forma de responsabilidade os artigos 562.º e seguintes do mesmo Código, na parte respeitante à obrigação de indemnizar em si mesma.

Vejamos, pois.

É imposta às entidades do Sistema Eléctrico Nacional (SEN) que, nos serviços que prestam, cumpram os padrões mínimos de qualidade, de natureza técnica e comercial, estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço. Como tal, por força do contrato celebrado, sobre a [REDACTED] impendia a obrigação de fornecer ao Reclamante energia no respeito pelos parâmetros normais e adequados ao seu funcionamento, parâmetros esses que estão estabelecidos na lei. Com efeito, estipula o Regulamento n.º 629/2017 da Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico e do Sector do Gás Natural, aprovado pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), em 23/11/2017, no seu art. 4.º, que “1 - *Os utilizadores das redes, os requisitantes de ligações às redes, os reclamantes e as entidades que apresentem pedidos de informação têm direito à qualidade de serviço nos termos da lei e segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento. 2 - Os clientes, adicionalmente aos direitos referidos no número anterior, têm direito aos níveis de qualidade de serviço estabelecidos contratualmente com o seu comercializador*”.

Por sua vez, dispõe no seu art. 10.º, nº 1 que: “*Os comercializadores respondem pelos diversos aspetos da qualidade de serviço junto dos clientes com quem celebrem um contrato de*



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

fornecimento, sem prejuízo da responsabilidade dos operadores de redes ou das infraestruturas com quem estabeleceram contratos de uso das redes e do direito de regresso sobre estes.”.

Nessa consonância se mostra o estatuído nos artigos 1.º, nº 2, al. b) e 7.º da Lei nº 23/96, de 26/07 ao imporem que a prestação de serviços de fornecimento de energia eléctrica deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes.

Assim sendo, importa dar atenção ao que prescreve o Código Civil no seu artigo 798.º: “*O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor*”. Então, os pressupostos da responsabilidade civil contratual são: o incumprimento (ou ilicitude), a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano (arts. 798.º e 562.º do CC)⁴.

Na situação em apreço, a controvérsia não está relacionada com o incumprimento ou, sequer, com os valores dos danos, mas antes radica única e exclusivamente na questão da culpa e nexo de causalidade.

De facto, não se verificam pressupostos do incumprimento contratual ou ilicitude, dado que a [REDACTED] cumpriu o seu dever de fornecimento regular e contínuo de electricidade, dever que é confirmado pela excepcionalidade das hipóteses em que a interrupção é admissível e pela necessidade de pré-aviso que a anteceda (cfr. art. 5.º, nº 1 da Lei n.º 23/96, de 26/07).

É que o abastecimento de energia eléctrica, embora sujeito ao princípio da continuidade de fornecimento, pode ser interrompido por diversas razões previstas na legislação aplicável ao sector eléctrico, designadamente casos fortuitos ou de força maior, imperativos de serviço ou questões de segurança. Como estabelece o artigo 5.º do mesmo Regulamento n.º 629/2017 ” *1 - Os operadores de redes do setor eléctrico e do setor do gás natural devem proceder, sempre que possível, de forma a manter o fornecimento contínuo de energia eléctrica. 2 – O fornecimento pode ser interrompido pelas razões previstas no RRCEE e no RRCGN.*”⁵.

Nesta conformidade está o dispositivo contido nos art. 69.º a 74.º do Regulamento das Relações Comerciais do Sistema Eléctrico Nacional (SEN), editado pela ERSE.

Acontece que a Reclamada procedeu *in casu* com todo o zelo e precauções devidas. Se o 1.º corte se deveu a circunstâncias imprevistas, a caso fortuito, já a 2ª interrupção de fornecimento de energia ocorreu por razões de serviço, segurança e interesse público, os trabalhos foram

⁴ Para maior detalhe sobre estes pressupostos leiam-se Antunes Varela, Das Obrigações em geral, vol. II, 7ª ed., pág. 94 e segs, Almeida Costa, Direito das Obrigações, 7ª ed., pág. 483 e segs., e Galvão Teles, Direito das Obrigações, 5ª ed., pág. 297 e segs..

⁵ De seguida, o mesmo Regulamento nos arts. 8.º, 12.º e 13.º densifica os conceitos de casos fortuitos, força maior, interrupção, e procede à classificação das interrupções.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

previamente programados por necessidade de segurança e, observando o imposto nos arts. 71.º e 72.º do Regulamento das Relações Comerciais do Sistema Elétrico Nacional, foram publicitados em dois órgãos de comunicação social local, de modo a informar os clientes das zonas afectadas por essa intervenção.

Afastada, sem dúvida, a possibilidade de se divisar algum incumprimento ou ilicitude na conduta da Reclamada.

No referente a matéria de culpa, declara o artigo 799.º do CC que: “1. *Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.* 2. *A culpa é apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil*”.

Isto é, presume-se a culpa do devedor (aqui representado pela [REDACTED]), que necessita de alegar e provar a existência no caso concreto de circunstâncias especiais ou excepcionais que eliminem a censurabilidade da sua conduta⁶, ter agido de modo diligente e ter tomado todas as precauções com a finalidade de realizar a prestação que lhe estava adstrita e ter sido cauteloso e zeloso na sua acção.

Por seu turno, atento o disposto neste n.º. 2, é aplicável à responsabilidade contratual a regra contida no n.º. 2 do art. 487.º, do citado Código, segundo a qual a culpa é apreciada pela diligência de um bom pai de família, em face das circunstâncias de cada caso, através do recurso aos deveres de diligência exigíveis do homem comum, do “*homo prudens*”.

Ora, por tudo o que acima se disse, não só a Reclamada não incumpriu ou cumpriu defeituosamente, como na matéria de facto provada se desenha uma sua conduta que, reafirma-se, podemos classificar de diligente e zelosa, já que previamente aos trabalhos de manutenção e remodelação da rede eléctrica adoptou medidas preventivas de modo a que a sua prestação chegasse às instalações de todos os residentes afectados no respeito pelas normas e parâmetros que regulam e disciplinam o fornecimento da energia eléctrica.

Acresce, e de modo decisivo, que o elenco dos factos provados evidencia ter a Reclamada demonstrado que os danos sofridos pelo Reclamante não foram causados por conduta sua, matéria suficiente para a elisão da presunção de culpa reportada no artigo 799.º do CC.

Consequentemente, não provado igualmente o nexo de causalidade entre as interrupções temporárias do fornecimento de electricidade à habitação do Reclamante e as avarias dos equipamentos, nomeadamente que tenham resultado e sido causadas por variações anormais e fora dos limites regulamentares de tensão da electricidade fornecida à habitação, mais precisamente pela

⁶ Cfr. Antunes Varela, na Revista de Legislação e Jurisprudência, Ano 119.º, pág. 126.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

anulação do condutor identificado como “neutro” e presença de tensão no mesmo condutor, antes pelo contrário como antes já expressámos.

Concluindo, não havendo culpa enexo de causalidade, também no domínio contratual a Reclamada ■■■ não é responsável pelos danos sofridos pelo Reclamante, pelo que não está constituída na obrigação de indemnizar.

Em suma, não pode proceder o pedido do Reclamante.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, decide-se julgar a reclamação improcedente, e, nesta conformidade, absolve-se a Reclamada ■■■ do pedido formulado.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 29/11/2018

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)