



Reclamação nº 1303/2019

I - RELATÓRIO

Reclamação nº 394/19
H

[REDACTED] representada por [REDACTED] residente na [REDACTED], [REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED] com sede no [REDACTED], pedindo a revisão das leituras efectuadas ao consumo de gás e, caso se comprove que os valores cobrados não estão correctos, se proceda ao reembolso ou encontro de valores.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que recebeu da empresa Reclamada, sua fornecedora de gás, uma factura datada de 4/02/2019 no montante de 65,59€, quando a sua média mensal de consumo é de 27,33€.

Diz ser a única moradora do apartamento e que só o esquentador é a gás, pelo que considera excessivo o consumo cobrado, apresentando também a factura de 30/04/2018, no montante de 49,19€, um consumo muito elevado.

A Reclamada ofereceu contestação oral no decurso da audiência de julgamento, alegando, em síntese, que os consumos constantes das facturas enviadas à Reclamante correspondem a leituras reais do contador, e não a leituras por estimativa, sendo que a alteração significativa do montante da factura do mês de Fevereiro de 2019 resultou da mudança de empresa e das perturbações no serviço que isso causou, tendo sido feita a leitura do consumo em data mais tardia abrangendo, por isso, mais dias.

O objecto do litígio traduz-se, assim, numa única questão que importa apreciar e decidir: saber se as leituras de consumo de gás da Reclamante efectuadas pela Reclamada estão erradas e, caso se comprove a existência de erros, se deve proceder ao acerto e, porventura, ao reembolso de valores.

Valor da reclamação: 144,70€.

+

O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.



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

II-FUNDAMENTAÇÃO

DE FACTO

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

1) A Reclamante [REDACTED] celebrou no mês de Abril de 2011 com a [REDACTED] o contrato de fornecimento de gás com o nº 1100391 e contador nº 7010484;

2) Em Dezembro de 2018 a Reclamante recebeu a factura n.º 92358, datada de 24/12/2018, emitida pela [REDACTED] referente ao consumo de gás canalizado na sua habitação, na [REDACTED] [REDACTED] como utilizadora doméstica, no período compreendido de 28/11/2018 a 21/12/2018, no montante total a pagar de 27,33€ correspondente ao consumo real de 5,00 m³, ao preço unitário de 4,48€, acrescido de 4,93€ de IVA;

3) Por efeito da cisão do negócio do gás da [REDACTED] a partir de Janeiro de 2019 a comercialização e o fornecimento do gás passou a ser feito pela Reclamada [REDACTED]

4) Em Fevereiro de 2019 a Reclamante recebeu a factura n.º FC 2019/92991, datada de 4/02/2019, emitida pela [REDACTED], referente ao consumo de gás canalizado na mesma habitação, como utilizadora doméstica, no período compreendido de 21/12/2018 a 1/02/2019, no montante total a pagar de 65,59€ correspondente ao consumo real de 12,00 m³, ao preço unitário de 4,48€, acrescido de 11,83€ de IVA;

5) Ainda em Fevereiro de 2019 a Reclamante recebeu a factura n.º FC 2019/93937, datada de 26/02/2019, emitida pela [REDACTED] referente ao consumo de gás canalizado na mesma habitação na [REDACTED] como utilizadora doméstica, no período compreendido de 1/02/2019 a 19/02/2019, no montante total a pagar de 27,33€ correspondente ao consumo real de 5,00 m³, ao preço unitário de 4,48€, acrescido de 4,93€ de IVA;

6) Em Março de 2019 a Reclamante recebeu a factura n.º FC 2019/95383, datada de 21/03/2019, emitida pela [REDACTED] referente ao consumo de gás canalizado na mesma habitação, como utilizadora doméstica, no período compreendido de 19/02/2019 a 19/03/2019, no montante total a pagar de 32,79€ correspondente ao consumo real de 6,00 m³, ao preço unitário de 4,48€, acrescido de 5,91€ de IVA;



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

7) Entretanto, a posição contratual da [REDACTED] no contrato em causa foi transferida para a [REDACTED] (por diante apenas [REDACTED] por força do contrato de trespasse celebrado em 22/03/2019 com a [REDACTED] proprietária da [REDACTED]

8) Em Abril de 2019 a Reclamante recebeu a factura n.º FC 2019/791, datada de 30/04/2019, emitida pela [REDACTED] referente ao consumo de gás canalizado na sua habitação na [REDACTED] como utilizadora doméstica, no período compreendido de 19/03/2019 a 29/04/2019, no montante total a pagar de 49,19€ correspondente ao consumo real de 9,00 m3, ao preço unitário de 4,48€, acrescido de 8,87€ de IVA;

9) Em Maio de 2019 a Reclamante recebeu a factura n.º FC 2019/1309, datada de 30/05/2019, emitida pela [REDACTED] referente ao consumo de gás canalizado na mesma habitação, como utilizadora doméstica, no período compreendido de 29/04/2019 a 17/05/2019, no montante total a pagar de 5,47€ correspondente ao consumo real de 1,00 m3, ao preço unitário de 4,48€, acrescido de 0,99€ de IVA;

10) Em Junho de 2019 a Reclamante recebeu a factura n.º FC 2019/2397, datada de 28/06/2019, emitida pela [REDACTED] referente ao consumo de gás canalizado na mesma habitação, como utilizadora doméstica, no período compreendido de 17/05/2019 a 19/06/2019, no montante total a pagar de 16,40€ correspondente ao consumo real de 3,00 m3, ao preço unitário de 4,48€, acrescido de 2,96€ de IVA;

11) Em Julho de 2019 a Reclamante recebeu a factura n.º FC 2019/3378, datada de 29/07/2019, emitida pela [REDACTED], referente ao consumo de gás canalizado na habitação na [REDACTED] como utilizadora doméstica, no período compreendido de 19/06/2019 a 19/07/2019, no montante total a pagar de 16,40€ correspondente ao consumo real de 3,00 m3, ao preço unitário de 4,48€, acrescido de 2,96€ de IVA;

12) Em Agosto de 2019 a Reclamante recebeu a factura n.º FC 2019/4697 datada de 28/08/2019, emitida pela [REDACTED] referente ao consumo de gás canalizado na mesma habitação, como utilizadora doméstica, no período compreendido de 19/07/2019 a 23/08/2019, no montante total a pagar de 10,93€ correspondente ao consumo real de 2,00 m3, ao preço unitário de 4,48€, acrescido de 1,97€ de IVA;

13) Desde o ano de 2015 que a [REDACTED] é a única residente no apartamento correspondente à morada na [REDACTED] e , com excepção do esquentador a gás, todos os demais electrodomésticos que equipam o apartamento são eléctricos;



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

14) A transição do negócio do gás da [REDACTED] para a [REDACTED] gerou atrasos nas leituras de consumo e, conseqüentemente, dilatação dos períodos entre as emissões das facturas;

15) O histórico de consumos no apartamento da Reclamante no decurso do ano de 2018 revela um consumo médio mensal de gás de 5, 16 m³, sendo o valor mais elevado o de 7 m³ no mês de Julho e o mais baixo de 3m³ nos meses de Setembro e Outubro;

16) O histórico de consumos no apartamento da Reclamante no decurso do ano de 2019, até ao mês de Setembro, inclusive, revela um consumo médio mensal de gás de 4,66m³, sendo o valor mais elevado o de 12 m³ no mês de Fevereiro (facto acima sob nº 4) e o mais baixo de 1m³ nos meses de Maio e Setembro (estes com menos dias de consumo, 18 e 25 dias respectivamente);

17) Todas as leituras de consumo mencionadas nos pontos anteriores foram reais, feitas por agentes das empresas fornecedoras, e não por estimativa.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 8 a 10, 19, 21, 23, 26, aos juntos pela Reclamante e Reclamada na audiência de julgamento sob os nºs 1 a 4 e 7, respectivamente, e após a mesma audiência pela Reclamada nºs 8 e 9, confirmados e não impugnados pelas partes, assim como nas declarações da Reclamante no referente à ocupação do apartamento e electrodomésticos que o equipam e da representante da Reclamada quanto ao modo das leituras de consumo, ambas merecedoras de credibilidade quanto ao teor daqueles factos.

Não se provou que as leituras houvessem sido feitas por estimativa nem que os instrumentos de leitura dos consumos instalados no apartamento da Reclamante padecessem de alguma anomalia. Quanto a este último, emana tal resposta da total ausência de elemento probatório, testemunhal, documental, ou pericial que suportasse esse entendimento implícito na afirmação da Reclamante.

Será oportuno referir que as partes têm por ónus carrear para o processo elementos (documento, depoimento testemunhal, resposta de perito, etc) com capacidade de demonstração dos factos que alegam (cfr. arts. 341.º e 342.º, nº 1 do Código Civil), visando, para o efeito, criar no espírito do julgador um estado de convicção (certeza subjectiva), assente na certeza relativa do facto, ou, por outras palavras, devem fornecer ao tribunal os elementos necessários para que o julgador possa controlar a veracidade das correspondentes afirmações feitas pelas partes¹.

¹ Cfr. neste sentido, Alberto dos Reis, Código de Processo Civil anotado, vol. III, 3ª ed., pág. 239 e Antunes Varela, Manual de Processo Civil, 1984, págs. 419/421.



O juiz não tem o “ poder arbitrário de julgar os factos *sem prova* ou *contra as provas*”², daí que perante a inexistência de prova oferecida a esse respeito pela Reclamante, anomalia nos instrumentos de leitura de consumo, permitindo que o Tribunal ficasse com uma dúvida insanável, e não podendo o Tribunal eximir-se a decidir com esse fundamento, outra solução não restava que não fosse ter esse facto por não provado, em conformidade, aliás, com o prescrito no art. 414.º do Código de Processo Civil, segundo o qual inexistindo suficientes elementos probatórios o julgador deve decidir em desfavor daquele a quem o facto aproveita.

DE DIREITO

Com a instauração da presente reclamação visou a requerente [REDACTED] as leituras efectuadas ao consumo de gás no seu apartamento pela empresa Reclamada, por entender que algumas das facturas indicam montantes excessivos, e implicitamente consumos exagerados, pedindo, por isso, que se revejam essas leituras e que, se se comprovar a existência de erros, se proceda ao acerto dos valores pagos ou ao reembolso do que, porventura, pagou a mais.

“*En passant*”, refira-se que inicialmente a representante da Reclamante insurgiu-se apenas contra os montantes cobrados acima de 27,33€ (correspondentes a 5m³ de consumo), que indicava como sendo a sua média mensal de consumo de gás (cfr. o teor do email datado de 28/03/2019 que enviou à [REDACTED] a fls. 14, e das reclamações formuladas no Serviço de Defesa do Consumidor e neste Centro de Arbitragem, respectivamente, a fls. 7 e 2), mas posteriormente, já no decurso da audiência de julgamento, alargou o âmbito da sua indignação sustentando que o máximo que deveria pagar mensalmente deveria ser 11,00€ (o que corresponderá a cerca de 2m³ de gás).

Como quer que seja, o que subjaz à sua pretensão, e questiona, é o rigor e acerto da medição dos consumos de gás fornecidos pelas empresas distribuidoras, uma vez que não controverte os demais valores insertos nas facturas, nomeadamente os do preço unitário do m³ (4,48€ que se tem mantido inalterado) e do IVA. E faz incidir a sua discordância de modo prevalecente sobre os montantes e consumos constantes das facturas acima mencionadas nos pontos 4), 5), 6), 8), 10) e 11).

Que dados relevantes trouxe e forneceu a Reclamante a este Tribunal como suporte da sua discordância e comprovação da existência de erros nas medições dos consumos feitas pelas empresas fornecedoras de gás? Com este intento, repetidamente invocou no decurso da audiência de

² Alberto dos Reis, na obra antes citada, pág. 245.



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

juízo o paralelismo que faz com os consumos de água que a levam a crer em menores consumos de gás, só gastava água para tomar banho daí que só consumia gás com a sua higiene pessoal uma vez que para lá do esquentador todos os outros electrodomésticos que possui no apartamento são eléctricos, a desconformidade dos valores exibidos a partir da factura n.º FC 2019/92991 de 4/02/2019 com a média mensal de consumo dos meses anteriores, a realização de leituras por estimativa pela empresa [REDACTED] pois os montantes eram sempre de 27,33€, e as queixas de sentido idêntico feitas por vizinhos.

Com este propósito nada mais foi oferecido, nem algo mais se conseguiu colher de objectivo e útil no decurso do julgamento. Temos, assim, que neste conjunto de argumentos trazidos e expostos pela Reclamante não encontramos algum que seja claramente objectivo, irrefutável e inquestionável na demonstração da existência de erro nas leituras de consumo realizadas.

Desde logo nenhum paralelo se pode estabelecer entre consumos de água e de gás face às suas diferentes utilidades, com a primeira a ter um emprego muito mais diverso e desigual, particularmente com a alimentação e limpezas, de molde a se poder garantir que os dois consumos variam sempre de modo igual no mesmo sentido e na mesma proporção.

Leituras por estimativa não houve. Todas as leituras de consumo foram reais, foram feitas por agentes das empresas fornecedoras (cfr. ponto n.º 17 dos factos provados). A representante da Reclamante alegou proceder a empresa [REDACTED] a leituras por estimativa porque, como referiu, apresentavam sempre o mesmo valor de 27,33€. Acontece que o histórico de consumos não confirma tal afirmação, pois desde 2015, ano a partir do qual a mesma representante afirmou ter ficado a residir sózinha no apartamento (cfr fls. 19), e ao longo dos anos seguintes, apenas se encontra esse montante nos meses de Abril e Dezembro de 2015, Fevereiro, Maio e Junho de 2016, Março de 2017, Agosto, Novembro e Dezembro de 2018, e já com a nova distribuidora [REDACTED] em Fevereiro de 2019 – factura FC 2019/93937 do dia 26).

Queixas idênticas dos vizinhos para este apuro são de todo inócuas. Poderão existir e até ter razão esses vizinhos, mas *a priori* serão vidas com realidades e hábitos diversos e sem dados concretos e objectivos comuns a todos não têm virtualidade para definir e precisar com o rigor necessário o que se passou com a Reclamante.

Por último, e este sim um facto concreto, a alteração significativa que ocorreu com a referida factura n.º FC 2019/92991, datada de 4/02/2019, com o montante 65,59€. Este disparo foi, porém, justificado de modo compreensível e aceitável com a circunstância de ter ocorrido no mês de Janeiro a transferência da comercialização e fornecimento do gás da empresa [REDACTED] para a



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

empresa [REDACTED] o que gerou alguma perturbação nos serviços levando a que a leitura dos contadores tivesse sido mais espaçada que o habitual, correspondendo a um período mais alongado de 42 dias.

Se fizermos uma ponderação mais cuidada dos valores nela insertos verificamos que se essa leitura houvesse sido feita na periodicidade mais frequente de 30 dias o valor que a respectiva factura apresentaria, com muita probabilidade, andaria na ordem dos 8m³ de consumo, valor não muito superior à média mensal do ano anterior (cfr. facto provado n^o 15) e muito próximo até de alguns valores anteriores que o histórico de consumos exhibe.

No alicerçar desta constatação pode-se acrescentar haver a mesma representante [REDACTED] esclarecido na audiência de julgamento que ela própria fazia a leitura do contador e que, por exemplo, em 21/05/2019 e 9/07/2019 verificou que o contador indicava, respectivamente, os consumos de 539m³ e 543m³. Ora, as leituras feitas pela empresa [REDACTED] em 17/05, quatro dias antes daquela primeira data, e em 19/07, dez dias depois da segunda, mostram os valores de 538m³ e 544m³ como se pode ver nas facturas acima descritas nos n^{os} 9 e 11. Ou seja, valores perfeitamente condizentes com os que aquela representante colheira pessoalmente.

Em suma, é certo que a aludida factura apresenta um consumo e montante claramente superiores às anteriores, e por isso é natural que tenha causado desagradável surpresa e a imediata indignação da Reclamante, ou mais rigorosamente da sua representante [REDACTED], contudo, pelo que antes se disse, não será de todo injustificada e incompreensível.

Do conjunto desta argumentação acabada de analisar aduzida pela representante da Reclamante e da sua atitude, o que releva é uma forte e subjectiva convicção sua de que algo está errado e esse algo residirá na incorrecta medição dos consumos. Mas trata-se de uma convicção intimista, desacompanhada de algum suporte factual, concreto e irrefutável, não assente ou complementada por algum dado objectivo, inequívoco e indesmentível que indicie ou demonstre a existência de uma qualquer anomalia susceptível de colocar em causa a fiabilidade e rigor dos meios e instrumentos de leitura dos consumos empregues pelas empresas fornecedoras de gás.

Uma convicção dessa natureza, só por si, não permite que o julgador possa afastar os dados concretos fornecidos pelos instrumentos de medição, possa concluir por avaria e erro dos mesmos.

Concluindo, não há, assim, elementos para concluir com segurança que as leituras efectuadas insertas nas facturas em causa padecem de erros motivados seja por deficiente leitura do agente das empresas fornecedoras de gás, seja por qualquer anomalia existente nos instrumentos de medição. Constituindo uma pedra basilar no regime das provas, estatui o art. 342.º, n^o 1 do Código



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

Civil o seguinte: “*Aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado*”. E, assim sendo, porque o acervo factual provado é claro, é forçoso concluir não haver a Reclamante satisfeito esse seu ónus.

Concluindo, a pretensão da Reclamante tem de improceder.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED]

[REDACTED] e, consequentemente, absolve-se do pedido a Reclamada.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 15/10/19

O Juiz Árbitro
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM

(Gregório Silva Jesus)