

Reclamação n.º335 /20

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

No dia 16/09/20 , na sede deste Tribunal, estando presente:

Dr. JOÃO CARLOS PIRES TRINDADE, juiz árbitro.

Dr^a. Paula Fernandes, jurista deste Tribunal.

[REDACTED], o demandante.

[REDACTED], mandatário do demandante.

[REDACTED], mandatário da demandada

Aberta a audiência, após ter tentado a conciliação entre as partes, passou a ouvir demandante e representante da demandada, tendo aquele pedido que esta seja condenada a

- facturar o consumo de água de acordo com os escalões tarifários para 30 dias.

- a descontar-lhe o benefício de 3 m³ mensais durante 2 anos desde 2012



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

De seguida foi ouvida a seguinte testemunha:

[REDACTED], solteiro, 43 anos de idade, director comercial, residente na [REDACTED]

Prestou juramento legal e aos costumes disse trabalhar para a reclamada desde 2003, mas que tal facto não o impede de dizer a verdade.

Tomou conhecimento dos factos em virtude do desenvolvimento da sua actividade profissional.

Finda a produção a prova ele Sr. Juiz - árbitro, passou a consignar a seguinte

MATÉRIA DE FACTO PROVADA:

1. A demandada [REDACTED] exerce uma actividade de prestação de serviço público de fornecimento de água.
2. O demandante e demandada celebraram um contrato de fornecimento de água em 2003 agora com o nº de cliente [REDACTED].
3. O tarifário da demandada foi aprovado pela Câmara Municipal da Figueira da Foz, de acordo com o estipulado no Contrato de Concessão outorgado entre a Câmara

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Municipal da Figueira da Foz e a [REDACTED],
atualizado em 1 de Janeiro de 2020.

4. O tarifário de venda para utilizadores domésticos expresso em m³ de água de 30 dias estabelece quatro escalões: 1º escalão: 0 a 5 m³/mês -0,4366; 2º escalão: 5 a 15 m³/mês -1,5341 ; 3º escalão: 15 a 25 m³/mês -3,5841,34608; 4º escalão: mais de 25 m³/mês -4,9135.
5. No período de 24.4.20 a 25.5.20 foi cobrado o valor de 67,07 €, referente a custo variável de água de 0, 81 € por dia, com um consumo de 18 m³ em 32 dias.
6. Em 31-10-2012 foi remetido ao reclamante, em conjunto com a factura n.º [REDACTED], ofício circular que informava além do mais que *para poderem usufruir do benefício previsto no Tarifário, os utilizadores titulares de contratos domésticos residentes deverão fazer prova de residência no respectivo local de consumo, o qual terá de apresentar consumos regulares de água, pela apresentação de documento que ateste que o domicílio fiscal é igual à morada do local de consumo até 1 de Março de 2013.*
7. *Todos os esclarecimentos que necessite serão prestados presencialmente no nosso Serviço de Atendimento em*



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

qualquer dia útil das 9H às 16H, através do telefone nº [redacted] ou do e-mail [redacted].

8. *Para vossa comodidade chamamos a atenção para a existência do ' [redacted] ' no site da Empresa, em [redacted], onde pode consultar e gerir os seus dados de cliente, aderir à factura eletrónica, comunicar leituras, acompanhar consumos e a faturação.*
9. O reclamante deslocou-se aos serviços da reclamada no dia 17 de Junho de 2020 tendo sido esclarecido ao balcão sobre a forma de requerer o tarifário de utilizador residente.

FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como nos depoimentos do demandante e da testemunha inquirida.

#

Para constar se lavrou a presente acta que depois de lida vai ser assinada.

Coimbra, 2020-09-16



(João Carlos Pires Trindade)

4

RECLAMAÇÃO Nº335/20

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1º 3000-172 COIMBRA

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com> Email: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

tel. 239 821 690 * 239 821 289



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Conclusão, 2020-09-18

#

#

SENTENÇA

#

Reclamação n.º335 /20

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Sumário:

-Facturação-Período referencial 30 dias-Cálculo proporcional

-Dever de informação-Inércia do consumidor

Artigos: Código Civil -473º

Lei 23/96 – 26/7 (Lei dos Serviços Públicos) - 4º

Regulamento 594/18-4/9 (Regulamento de Relações
Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos) 81º.nº 3, 97, nº 9



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

1- No período de contagem diferente do padrão 30 dias, o cálculo proporcional não pode ser efectuado de molde a que seja cobrado um valor que exceda o correspondente ao consumo efectuado.

2-A pedra de toque do direito à informação é a realização das possibilidades objectivas de conhecimento e compreensão, por parte do consumidor, enquanto destinatário do produto ou do serviço, por isso se falando em cognoscibilidade, que abrange não apenas o conhecimento (poder conhecer) mas a compreensão (poder compreender).

2-0 direito à informação não é violado se existirem mecanismos que permitam salvaguardar os objectivos que se pretendem acautelar.

3-A inércia do consumidor não o pode favorecer.

#

I- RELATÓRIO

#

1-Na presente reclamação pretende o demandante que a demandada seja condenada

- a facturar o consumo de água de acordo com os escalões tarifários para 30 dias.

- a descontar-lhe o benefício de 3 m3 mensais durante 2 anos desde 2012.

#

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

2-Alega para tanto e em resumo que quando a reclamada efectua o cálculo de consumo superior a 30 dias tal implica penalização de custos.

Por outro lado a reclamada não o informou que podia beneficiar do escalão de residente.

#

3- A reclamada citada não contestou.

Na resposta dada no CACRC com vista à conciliação das partes alegou que de acordo com o Regulamento n.º 594/2018 – Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, que os limites dos escalões adaptam-se proporcionalmente ao período de contagem e sendo este diferente do padrão 30 dias, ajusta-se na devida proporção, tal como poderá ser verificado na factura n.º [REDACTED], que o cliente anexou à presente reclamação. A título de exemplo, no 1º escalão das tarifas volumétricas de água e saneamento está a ser facturado o volume de 5,3 m³ (o tarifário prevê o primeiro escalão até 5 m³/30 dias e no caso como o período de consumo tem 32 dias, o limite do escalão foi adaptado pela proporção 5 X 32/30). Deste modo e de acordo com a disposição legal já referida os critérios de facturação da [REDACTED] obedecem aquele requisito legal.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Relativamente à questão da classificação do contrato como Doméstico Não Residente, diz que o cliente deslocou-se aos nossos serviços no dia 17 de Junho de 2020 (após a reclamação que apresentou ao CACRC datada de 08 de Junho de 2020) e foi devidamente esclarecido ao balcão. Efectivamente foi-lhe remetido em conjunto com a factura n.º [REDACTED], emitida em 31-10-2012, um ofício circular na qual se informa que face ao Regulamento do Serviço actualmente em vigor qual o procedimento para beneficiar da tarifa Doméstico Residente.

#

4- Este tribunal é competente e o processo não enferma de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

A instância é regular e válida nada havendo que impeça o conhecimento do mérito da causa.

#

II- FUNDAMENTOS

#

a- Matéria de facto provada

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

1. A demandada [REDACTED] exerce uma actividade de prestação de serviço público de fornecimento de água.

2. O demandante e demandada celebraram um contrato de fornecimento de água em 2003 agora com o n° de cliente [REDACTED]

3. O tarifário da demandada foi aprovado pela Câmara Municipal da Figueira da Foz, de acordo com o estipulado no Contrato de Concessão outorgado entre a Câmara Municipal da Figueira da Foz e a [REDACTED], actualizado em 1 de Janeiro de 2020.

4. O tarifário de venda para utilizadores domésticos expresso em m³ de água de 30 dias estabelece quatro escalões: 1º escalão: 0 a 5 m³/mês -0,4366; 2º escalão: 5 a 15 m³/mês-1, 5341; 3º escalão 15 a 25 m³/mês-3,5841,34608; 4º escalão: mais de 25 m³/mês-4,9135.

5- No período de 24.4.20 a 25.5.20 foi cobrado o valor de 67,07 €, referente a custo variável de água de 0, 81 € por dia, com um consumo de 18 m³ em 32 dias.

6. Em 31-10-2012 foi remetido ao reclamante, em conjunto com a factura n.º [REDACTED], ofício circular que informava além do mais que para poderem usufruir do benefício previsto no Tarifário, os utilizadores titulares de contratos domésticos residentes deverão fazer prova de residência no respectivo local de consumo, o qual terá de apresentar consumos regulares de água, pela apresentação de documento



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

que ateste que o domicílio fiscal é igual à morada do local de consumo até 1 de Março de 2013.

7. Todos os esclarecimentos que necessite serão prestados presencialmente no nosso Serviço de Atendimento em qualquer dia útil das 9H às 16H, através do telefone nº [REDACTED] ou do e-mail [REDACTED].

8. Para vossa comodidade chamamos a atenção para a existência do ‘Balcão Digital’ no site da Empresa, em [REDACTED], onde pode consultar e gerir os seus dados de cliente, aderir à factura electrónica, comunicar leituras, acompanhar consumos e a facturação.

9. O reclamante deslocou-se aos serviços da reclamada no dia 17 de Junho de 2020 tendo sido esclarecido ao balcão sobre a forma de requerer o tarifário de utilizador residente.

FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como nos depoimentos do demandante e da testemunha inquirida.

#

b-O mérito da causa

Facturação-30 dias

6

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Estabelece o Regulamento 594/18-4/9 (Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos) no nº 9 do artº 97 :

O ajustamento dos limites dos escalões da tarifa variável é feito multiplicando o número de dias objeto de faturação pelo volume diário atribuível a cada escalão de consumo, obtido dividindo volume máximo imputável a cada escalão pelos 30 dias para os quais estes limites estão definidos, nos termos do RT.

Deste modo a faturação tem um período referencial de 30 dias.

Para o reclamante o consumo contabilizado para além deste período pode determinar a alteração para um escalão superior o que implica uma penalização no cálculo das tarifas.

A reclamada defende que o limite dos escalões adaptam-se proporcionalmente ao período de contagem e sendo este diferente do padrão 30 dias, ajusta-se na devida proporção.

O recurso à proporcionalidade está contemplado no nº 7 do referido normativo quando estabelece que sempre que o período de consumo a que respeita a factura seja diferente dos 30 dias que está na base da definição das tarifas, conforme n.º 3 do artigo 81.º a tarifa de disponibilidade e, se for o caso, os limites dos escalões de consumo da



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

tarifa variável são ajustados proporcionalmente ao período a facturar, nos termos dos números que se seguem.

É na definição e cálculo desta proporcionalidade que se encontra o cerne da questão ora em apreço.

A recomendação tarifária do Instituto Regulador de Águas e Resíduos-IRAR nº 1/2009- Ponto 3.2.2.2 de que a taxa variável do serviço deve ser diferenciada de forma progressiva de acordo com os escalões de consumo expressos em m³ por cada trinta dias, permitindo a sua transposição para um valor diário, tem que ser interpretado, no que concerne ao elemento temporal, no sentido de que quando o cálculo se reportar a um período superior aos referidos 30 dias tal não pode implicar qualquer penalização no cálculo das tarifas, particularmente na distribuição do consumo por escalões superiores.

Como tal está vedado à reclamada ao realizar o cálculo proporcional penalizar a qualquer título o consumidor cobrando um valor que excede o correspondente ao consumo efectuado.

Caso assim não aconteça e porque o “consumidor paga só o que consome e na exacta medida do que (e em que) consome” estamos perante uma situação de enriquecimento sem causa conforme o preceituado no artº 473º do Código Civil.

Direito à informação- Escalão de residente



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Com a revisão constitucional de 1989 os direitos do consumidor passaram a arvorar-se à categoria de direitos e deveres fundamentais de natureza económica.

No âmbito do dever de informação previsto no artº 4º da Lei 23/96 – 26/7 (Lei dos Serviços Públicos), impende sobre o prestador de serviço o dever de comunicar , de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem de acordo com as circunstâncias.

O direito à informação importa que seja produzida uma informação completa e leal capaz de possibilitar uma decisão consciente e responsável, tudo com vista a habilitar o consumidor a uma decisão de escolha consciente e prudente. (Ac. STJ- 18-11-99)

Numa sociedade de consumo, como a dos nossos dias, assume importância fundamental o direito à informação, e os seus contornos mais ou menos exigentes, enquanto guardião da desigualdade existente entre os consumidores, por natureza mais frágeis, e os fornecedores de bens e serviços.

É neste ponto, o direito à informação, que assenta a pretensão da reclamante.

Vejamos se lhe assiste razão.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Diz que não foi informado que existia um escalão de benefício para os residentes.

A reclamada contrapõe e ficou demonstrado que em 31-10-2012 foi remetido ao reclamante, em conjunto com a factura n.º [REDACTED], ofício circular que informava além do mais que para poderem usufruir do benefício previsto no Tarifário, os utilizadores titulares de contratos domésticos residentes deverão fazer prova de residência no respectivo local de consumo, o qual terá de apresentar consumos regulares de água, pela apresentação de documento que ateste que o domicílio fiscal é igual à morada do local de consumo até 1 de Março de 2013.

“A pedra de toque do direito à informação é a realização das possibilidades objectivas de conhecimento e compreensão, por parte do consumidor, enquanto destinatário do produto ou do serviço, por isso se falando em cognoscibilidade, que abrange não apenas o conhecimento (poder conhecer) mas a compreensão (poder compreender).

Na realidade, “conhecer e compreender não se confundem com aceitar e consentir. O consumidor nada declara. A cognoscibilidade tem carácter objectivo; reporta-se à conduta abstracta. O consumidor em particular pode ter conhecido e não ter compreendido, ou ter conhecido e compreendido. Esta situação

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

concreta é irrelevante. O que interessa é ter podido conhecer e podido compreender, ele e qualquer outro consumidor típico destinatário daquele produto ou serviço” (1)

O direito á informação surge assim para proteger o consumidor, não só para tomar as decisões mais acertadas, mas também para evitar que ele venha a sofrer prejuízos, ou para poder usufruir de benefícios.

Na altura o reclamante era não residente.

Mas será que quando se tornou residente foram acutelados os seus direitos? Será que a reclamada teria de remeter novo ofício circular? Assiste-lhe razão na pretensão?

Afigura-se-nos que a resposta terá de ser negativa.

Por um lado porque recebeu o referido ofício circular que informava além do mais que o residente podia usufruir do benefício previsto no Tarifário, por outro lado não foi dado conhecimento à reclamada que passou a ser residente. O invocado aumento de consumo não é suficiente para o efeito.

Como tal não podemos dar guarida à sua pretensão.

¹ cf. Paulo Luiz Netto Lôbo, “A Informação como Direito Fundamental do Consumidor”, Estudos de Direito do Consumidor, n.º 3 (2001), p. 42: “Cognoscível é o que pode ser conhecido e compreendido pelo consumidor”

#

III- DECISÃO

#

Julgando parcialmente procedente a presente reclamação

- condena-se a reclamada a realizar, no período de contagem diferente do padrão 30 dias, o cálculo proporcional de molde a não cobrar um valor que exceda o correspondente ao consumo efectuado.

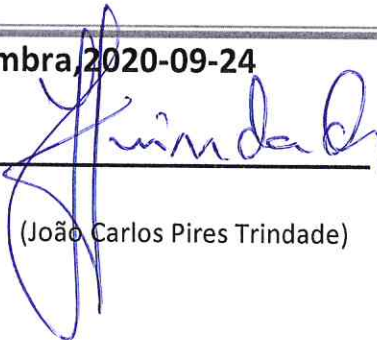
-absolve-se a reclamada no que respeita ao tarifário de residente.

Sem custas.

Valor: € 250,00

Notifique.

Coimbra, 2020-09-24



(João Carlos Pires Trindade)