



-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 839_2021.

Demandante: A...

Demandada: E.....

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O utente/consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d**), da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **3.º** O prestador de serviço público essencial tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva, adequada e conveniente, nas fases de negociação e de celebração do contrato, acerca, nomeadamente, as características principais dos bens tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens em causa (**artigo 8.º/1/alínea a**), da Lei n.º24/96, de 31/07 e **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **4.º** A discordância e/ou descontentamento do consumidor relativamente às características e/ou funcionamento dos serviços adquiridos não consubstancia uma violação dos Princípios Geral da Boa-fé (**artigo 3.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07), e dos Padrões de Qualidade (**artigo 7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **5.º** O pagamento do preço da energia consumida aliada ao facto de não se verificarem os pressupostos legais para invocação da prescrição do direito da demandada ao recebimento do preço pago através de débito direto em conta bancária, autorizado previamente pelo demandante, revela-se suficiente para concluir pela improcedência do pedido; **6.º** Demonstrando-se que a demandada cumpriu os seus deveres legais de prestadora de serviço público essencial não assiste ao demandante o direito à devolução das quantias peticionadas.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

O demandante **A...**, residente na rua da, em Rio Tinto, Gondomar, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número 839_2021, contra a demandada “**E....**” (doravante designada apenas por “**E....**”).

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.





Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1/2**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada na devolução das quantias pagas por conta de um direi prescrito, por um lado, e por conta de um serviço (“Funciona”), que alega não ter contratado, por outro.

Por sua vez, a demandada apresentou contestação escrita na qual se defendeu por impugnação e exceção, alegando, em suma, que cumpriu, integralmente, os seus deveres de prestadora de serviço público essencial e que por isso esta ação arbitral deverá ser julgada totalmente improcedente, por não provada, e a mesma ser absolvida dos pedidos.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CICAP a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CICAP promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CICAP e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.





Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude de o demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CICAP e aquele estar sujeito à arbitragem necessário nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1/2**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandado poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede do Tribuna Arbitral, no Porto, no dia 21-10-2021, pelas 10:45.

O demandante estava presente e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª Mariana Cardoso Tavares, Advogada, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio em sede de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CICAP presente na audiência.





II. – Saneamento e Valor da Causa:

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

O demandante pretende a condenação da demandada na devolução das quantias pagas por conta de um direi prescrito, por um lado, e por conta de um serviço (“Funciona”), que alega não ter contratado, por outro.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€241,34**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor do bem objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€241,34** (duzentos e quarenta e um euros e trinta e quatro cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumprido, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de partes prestadas pelo reclamante, que se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, o depoimento da testemunha M....., nora do demandante, que





depôs com seriedade, autenticidade, espontaneidade e, por isso, com credibilidade, mas que revelou um conhecimento indireto dos factos, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. Entre reclamante e reclamada foi celebrado contrato de fornecimento de energia elétrica em 25 de fevereiro de 2014 com destino à instalação identificada pelo Código de Ponto de Entrega PT000.....806918QA e situada na Ruaem Rio Tinto;
2. Optando, então pela faturação com periodicidade bimestral, emitida em suporte papel e remetida com destino ao endereço oportunamente indicado para receção da correspondência, e pagamento por débito direto em conta sedeadada no então Banco Popular;
3. Contrato este que cessa em 31 de março de 2017, ao que se crê por exercício do direito à mudança de comercializador;
4. No dia 16 de maio de 2017, o reclamante apresenta-se na Loja E.... da Loja do Cidadão do Porto com vista a celebrar novo contrato de fornecimento de energia elétrica para a citada instalação;
5. Indicando, então, o email@gmail.com com vista ao envio das faturas por correio eletrónico o que conjuntamente com a manutenção da opção pelo pagamento por débito direto garantiria um desconto sobre os termos variáveis e fixos de energia elétrica de 1%;
6. Em março de 2017 pelas 20:39 o reclamante, ou alguém por ele – a esta distância é impossível sabê-lo, pediu «*Sr Antonio Clt contacta devido a fatura á qual não tem acesso. Pede envio de 2ª via para@gmail.com;*
7. Pelo que a cópia da fatura foi remetida por correio eletrónico, para o endereço indicado;





8. Apesar desta opção, tanto o pagamento da fatura de setembro de 2018 como da fatura de janeiro de 2020 foram recusados pela instituição bancária indicada pelo reclamante que alegou, para tal a “insuficiência de saldo”;
9. Sucede que a última recusa de pagamento por débito direto só foi comunicada à reclamada em janeiro de 2021 pelo que o cumprimento da obrigação de pagar só se concretizou, de facto, em janeiro de 2021 quase em simultâneo com o pagamento da fatura correspondente a esse mês;
10. No período de 2017 a 2021 o reclamante não comunicou à reclamada a não receção das faturas;
11. Nesse período as faturas foram pagas pelo reclamante;
12. O serviço adicional “F.....”, foi contratado em 2018 o que garantiu a ampliação do desconto proporcionado e foi cancelado o nas condições definidas nas respetiva Condições Gerais e Particulares.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3 por acordo das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 4 a 12 pelos Docs.1 a 8 juntos com a contestação escrita da reclamada.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se essenciais e determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes pois a partir dos mesmos este tribunal arbitral





conseguiu concluir, desde logo, pela confirmação da tese apresentada pela reclamada e pela inconsistência factual da causa de pedir apresentada pelo demandante.

Através dos mesmos foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, a existência do contrato, a data em que foi celebrado, a natureza dos serviços adquiridos, o respetivo preço e a confirmação, por escrito, pelo reclamante, mediante a assinatura presencial e pelo seu punho do contrato junto com o Doc.1 com a contestação, a contratação, posteriormente, do serviço “F.....”, a solicitação do envio das faturas através de correio eletrónico, os descontos comerciais associados ao serviço “F.....” e ao envio de faturas através de correio eletrónico e, sobretudo, o pagamento de todas as faturas emitidas no período de maio de 2017 até à apresentação da reclamação junto deste tribunal arbitral, em 2021.

As declarações de parte do reclamante e o depoimento testemunhal da sua nora não se revelaram suficientemente fortes para provar a tese apresentada por aquele, por um lado, e para destruir a tese enunciada pela reclamada, por outro, na medida em que se limitaram a alegar que o demandante é uma pessoa idosa, com muitos problemas de saúde e que foi enganado pelos colaboradores da demandada.

IV. – Enquadramento de Direito:

O utente/consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d**), da Lei n.º24/96, de 31/07).

O consumidor tem direito, ainda, à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07).

O prestador de serviço público essencial tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva, adequada e conveniente, nas fases de negociação e de celebração do contrato, acerca, nomeadamente, as características principais dos bens tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens em causa (**artigo 8.º/1/alínea a**), da Lei n.º24/96, de 31/07 e **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07).

A discordância e/ou descontentamento do consumidor relativamente às características e/ou funcionamento dos serviços adquiridos não consubstancia uma violação dos Princípios Geral





da Boa-fé (**artigo 3.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07), e dos Padrões de Qualidade (**artigo 7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07).

O pagamento do preço da energia consumida aliada ao facto de não se verificarem os pressupostos legais para invocação da prescrição do direito da demandada ao recebimento do preço pago através de débito direto em conta bancária, autorizado previamente pelo demandante, revela-se suficiente para concluir pela improcedência do pedido

Demonstrando-se que a demandada cumpriu os seus deveres legais de prestadora de serviço público essencial não assiste ao demandante o direito à devolução das quantias peticionadas.

Em suma: este tribunal arbitral considera que não assiste razão à demandante no pedido formulado na sua reclamação inicial e reiterados nas fases da “Mediação” e “Arbitral”, concluindo, assim, pela improcedência da ação e absolvição da demandada dos pedidos.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada dos pedidos formulados pelo demandante**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€241,34** (duzentos e quarenta e um euros e trinta e quatro cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 13-03-2022.

O Árbitro,





RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CICAP | CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Alexandre Maciel,

