



SENTENÇA ARBITRAL

Processo nº 784/2024

Requerente: _____, representado por _____

Requerida: _____

Data: 05-08-2024

SUMÁRIO:

I – Ocorre inutilidade superveniente da lide quando, na pendência da instância, a resolução do litígio deixe de interessar seja em razão de desaparecerem o(s) sujeito(s) ou objeto do processo, seja por o Autor lograr satisfação fora do âmbito da instância. Na pendência dos presentes autos a Requerida aceitou expurgar o contrato celebrado com o Requerente da dita cláusula « 7 », que anulou. Pelo que, o primeiro pedido se tornou inútil.

II – Anulada a cláusula, considerado provado que o dever de informação esclarecida não foi cumprido e, ainda, que a própria Requerida o reconheceu ao anular a cláusula, impõe-se a devolução das mensalidades pagas pelo Requerente.

I – Relatório

1. _____, representado por _____ ambos residentes na _____ apresentou reclamação junto do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), e requereu a constituição de tribunal arbitral, após prévia realização de procedimento de mediação, para resolução de litígio com a demandada _____ com sede na A _____

(doravante designada, apenas, por Requerida ou apenas _____), no qual peticiona:

- a) que seja parcialmente anulado o contrato celebrado, designadamente, retirando os serviços _____ mantendo-se o resto do contrato, o que configura uma redução nos termos do disposto no artigo 292º do Código Civil;
- b) Condenar a requerida a restituir ao requerente a quantia de 15, 92€.





2. Nos termos do regulamento de arbitragem em vigor, a fase da arbitragem foi precedida da fase da mediação, a qual ocorreu, mas não logrou conciliar as partes, razão pela qual o processo seguiu para a fase arbitral, em virtude de a Requerente ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral.
3. O fornecimento de serviços de energia elétrica e serviços conexos para consumo caracteriza-se como uma prestação de um serviço público essencial e, sendo assim, está sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 15º, nº1, da Lei n.º 23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.
4. Na formulação do pedido arbitral o Requerente alega como fundamento do seu pedido que celebrou com a requerida um contrato de fornecimento de energia elétrica para a sua residência, tendo sido surpreendido com a cobrança na Faturação emitida de valores referentes a serviços que não contratou, designados por «Easy Pay». Juntou como documentos anexos ao pedido arbitral cópia do contrato assinado com a Requerida.
5. Notificada da data de audiência a Requerida não apresentou contestação nem documentos, e não compareceu na audiência.

A Questão a decidir consiste, assim, em saber se assiste razão ao reclamante quanto à natureza abusiva da inclusão de uma cláusula que associa ao serviço de fornecimento de energia, um outro serviço de reparações, designado por «Easy Pay», que o Requerente alega não ter subscrito nem ter sido informado da sua natureza, de modo a fundamentar a sua exclusão do contrato e a redução do mesmo nos termos peticionados.

II – Saneamento





6. O tribunal arbitral é competente e foi regularmente constituído.
7. As partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
8. O processo não enferma de nulidades. Não foram invocadas exceções.
9. A audiência de julgamento realizou-se no dia 18 de junho de 2024, pelas 10 horas e 30 minutos, conforme ata junta aos autos que se dá por integralmente reproduzida. A Requerida não compareceu à audiência, nem apresentou Contestação ou documentos nos autos.
10. Face à ausência da requerida na audiência, foi esta notificada para se pronunciar, em fase de apresentação de alegações escritas no prazo de 10 dias, decorrido o qual o processo deveria ser concluso para decisão. Não foram apresentadas alegações, pelo que o processo se encontra concluso para decisão desde 6 de julho de 2024.

Cumpre decidir.

III – Decisão da Matéria de facto

11. Com relevância para a decisão sobre a matéria de facto resulta provado nos autos que:
 - a. A é uma sociedade anónima que tem por objeto social a produção e compra e venda de energia, sob a forma de eletricidade, gás natural e outras, resultante da exploração de instalações próprias ou alheias e da participação em mercados de energia, assim como a prestação de serviços de energia, designadamente, de projetos para a qualidade e eficiência energética e de energias renováveis, o fornecimento de energia, o fornecimento e montagem de equipamentos energéticos, a





beneficiação de instalações de energia, a certificação energética e a manutenção e operação de equipamentos e sistemas de energia.

- b. A Requerida é uma prestadora de serviço público essencial, que tem por objeto o fornecimento de energia e prestação de serviços conexos,
 - a. No dia 28/12/2023 o Requerente celebrou com a Requerida um contrato de fornecimento de energia com o CPE referente à habitação da
 - b. Para tal o Requerente dirigiu-se aos serviços da Requerida numa das suas lojas de rua e limitou-se a assinar os documentos que esta lhe deu para assinar.
 - c. Não se recorda de ter assinalado a opção «Easy Pay», conforme consta do contrato junto aos autos, nem foi informado de qualquer serviço adicional que tivesse subscrito.
 - d. O Requerente só percebeu que esta condição se encontrava assinaladas no contrato depois de ter recebido a primeira fatura e ter apresentado de imediato uma reclamação, por chamada telefónica, que ficou gravada, e só então foi informado do dito serviço adicional.
 - e. Apesar da reclamação apresentada, e do pedido para exclusão da dita cláusula, que a aceitou, foram cobradas 4 mensalidades do dito serviço «Easy Pay», no valor de 3,98€ cada, o que totaliza o valor de 15,92€.
 - f. No contrato que se encontra junto aos autos, está assinalada a opção Easy Pay.
 - g. O contrato foi preenchido pelo funcionário que o atendeu na loja, tendo este apenas assinado o contrato, confiando que o mesmo se referia apenas a fornecimento de energia elétrica e nada mais.
 - h. A aceitou resolver o contrato em causa e celebrou novo contrato com o Requerente, expurgado de qualquer cláusula de serviço adicional.





- i. Conforme resulta do documento junto aos autos a fls 4 e seguintes, na opção assinalada «Easy Pay» aparece a indicação do prazo de 12 meses;
- j. Em 20/05/2024 foi apresentado o presente pedido arbitral;
- k. À data da apresentação do pedido arbitral o Requerente ainda não tinha resolvido o contrato, conforme referido na alínea anterior;
- l. O Requerente é pessoa idosa, com mais de 80anos de idade, pelo que precisou de ajuda para o preenchimento do formulário;
- m. A não devolveu nem compensou o dito valor de 15, 92€.

12. Factos não provados:

Não resultou provado que o consumidor tenha sido devidamente informado, lido e tomado esclarecidamente consciência das condições contratuais em causa, como aliás, parece ter sido aceite pela Requerida, que considerou revogar tal cláusula, tendo apenas cobrado as 4 mensalidades mencionadas no probatório.

13. Fundamentação da decisão de facto: a decisão da matéria de facto assenta na documentação junta aos autos pelas partes. Assim, o Tribunal selecionou a matéria de facto acima indicada, considerando os elementos de prova documental junta aos autos e as regras do ónus da prova resultantes do disposto no artigo 342º do Código Civil.

Acresce que o Tribunal não tem o dever de se pronunciar sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa de pedir que fundamenta o pedido formulado pelo autor, conforme nº 1 do artigo 596º e nºs 2 a 4 do artigo 607º. Assim, considerando a especificidade dos autos não há outros factos a mencionar como provados ou não provados, relevantes para a decisão a proferir.

IV. Decisão da matéria de Direito





14. A primeira parte do pedido formulado pelo Requerente está já resolvida pela decisão da própria Requerida em aceitar a exclusão da dita cláusula de serviços adicionais, pelo que nessa parte se considera existir inutilidade superveniente da lide. Esta ocorre quando, na pendência da instância, a resolução do litígio deixe de interessar seja em razão de desaparecerem o(s) sujeito(s) ou objeto do processo, seja por o Autor lograr satisfação fora do âmbito da instância. Ora, o Requerida aceitou expurgar o contrato celebrado como Requerente a dita cláusula, que anulou. Caso resolvido, pelo que o primeiro pedido se tornou inútil.

Assim, a questão a decidir tem unicamente a ver com o segundo pedido formulado, ou seja, com o direito ao reembolso dos 15,92€, correspondente às 4 mensalidades pagas pelo Requerente. Ora, não tendo ficado provado que este tenha sido devidamente informado sobre o alcance da cláusula «Easy Pay», e, que apesar de ter assinado o contrato este ter sido preenchido por funcionário da Requerida, a decisão deste tribunal terá de ser favorável ao Requerente e condenar a Requerida na devolução do valor pago nas três mensalidades que lhe foram cobradas.

Considerando a matéria de facto provada nos autos e apesar no contrato junto aos autos se encontrar assinalada a opção pelo serviço adicional «Easy Pay», e relevando em particular a aceitação pela Requerida em anular a cláusula em causa, em coerência, deve devolver ao Requerente o valor das três mensalidades cobradas.

15. Para fundamentar tal decisão atende-se, sobretudo, à circunstância de não ter ficado provado que o Requerente no momento da assinatura do contrato tivesse sido devidamente esclarecido sobre o teor do mesmo e em particular, sobre o alcance da cláusula «Easy Pay». Tanto mais que se trata de um cliente idoso e vulnerável, o que exigia um cuidado redobrado por parte dos serviços. Na situação em apreço está em causa a prestação de um serviço público essencial, à luz do disposto no nº 2, do artigo 1.º da Lei nº 23/96 de 26 de julho (doravante LSPE). Assim, a arbitragem é necessária e o ónus da prova sobre as condições contratuais,





bem assim como da **informação obrigatória** a prestar ao utente, cabe à Requerida, como bem resulta do disposto no artigo 11º da referida LSPE.

Na verdade, dispõe o artigo 7.º desta Lei que a prestação de qualquer serviço deverá obedecer *a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando **a fixação do preço** varie em função desses padrões. Aplica-se ainda o REGULAMENTO N.º 7/2023 que aprova o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (RRCSEG), em particular o disposto nos seus artigos 12º a 17º, que estabelecem o dever de informação e os termos a que devem obedecer as condições contratuais no fornecimento de energia. Com relevância para a decisão dos presentes autos, importa atender ao disposto no artigo 17º do RRCSEG, a propósito dos serviços adicionais. Resulta do disposto neste artigo 17º o seguinte:*

«Artigo 17.º

Serviços adicionais

1 - O comercializador em regime de mercado deve informar, de forma completa, clara, adequada, acessível e transparente, os seus clientes quanto à subscrição de serviços adicionais.

2 - O comercializador deve igualmente explicitar que os serviços adicionais são independentes e não interferem com a prestação do serviço público essencial, salvo na situação em que haja eventual concessão de descontos pela subscrição desses serviços.»

16. Entre Requerente e Requerida foi celebrado um contrato de fornecimento de energia, com uma prestação de serviços associada, o qual se rege pelo disposto no Regulamento supracitado, pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais, Lei nº 23/96 de 26/07, pela Lei de Defesa do Consumidor, Lei nº 24/96 de 26/07 e, ainda, pelas normas do código civil. Nos termos do artigo 405.º, do Código Civil (CC). Cabe desde já, ressaltar o princípio geral contido no artigo 405º do CC, que determina que *«as partes são livres de contratar, **dentro dos limites da lei** e, nos termos do artigo seguinte do mesmo código «os contratos devem ser pontualmente cumpridos, interpretando-se a expressão «pontualmente» no sentido de não só deverem ser*





cumpridos atempadamente, mas também em conformidade com o que neles se estabeleceu».

17. Neste enquadramento, resulta essencial para a decisão a proferir nos presentes autos que o utente/consumidor tenha recebido uma informação para o consumo conforme previsto no artigo 3.º, alínea d), da Lei nº 24/96, de 31/07. Reforçando este seu direito dispõe ainda o nº 2 do mesmo normativo legal que o consumidor tem direito à informação em particular (artigo 8.º/1, da Lei n.º24/96, de 31/07). Assim, *«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 nº 24/96, de 31/07 e artigo 4º, da Lei nº23/96, de 26/07). Recorde-se, ainda que, de acordo com a norma do artigo 11.º/1, da lei agora citada, *“1 - Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.”*. O silêncio da Requerida e a ausência de contestação implicam, por um lado que não cumpriu o seu ónus de prova e por outro lado, implicam a confissão dos factos alegados pelo Requerente.
18. Face à matéria provada nos presentes autos, considerando a idade do utente e a manifesta dificuldade de entender a expressão «Easy Pay», ou sequer preencher o contrato, e ainda a aceitação da Requerida em anular a dita cláusula, é convicção deste Tribunal que a informação devida não foi prestada, pelo menos de forma suficientemente esclarecida. E, assim sendo, sem necessidade de maiores explicações, deve a Requerida devolver ao consumidor as mensalidades cobradas. De referir ainda que, tendo sido a cláusula anulada pela própria Requerida, os efeitos dessa anulação implicam a reposição da situação que existiria se não tivesse sido celebrado contrato com a dita cláusula, ou seja, impõe-se o reembolso das 4 mensalidades indevidamente pagas pelo Requerente.





Nestes termos decide este tribunal:

- a) Considerar quanto ao primeiro pedido formulado pelo Requerente que se verifica inutilidade superveniente da lide, face à anulação da cláusula já determinada pela Requerida;
- b) Considerar procedente o segundo pedido formulado e condenar a Requerida a devolver ao Requerente o valor de 15,92€ correspondente às três mensalidades pagas indevidamente.

Valor da causa: 15, 92€. (quinze euros e noventa e dois cêntimos)

Custas: sem custas por não serem devidas.

O Tribunal Arbitral,

Maria do Rosário Anjos

