



**SENTENÇA**

**PROC N.º. 1523/2024**

**CICAP**

**PORTO**

**Requerente:** devidamente  
identificada nos autos.

**Requerida:**  
devidamente identificada nos autos.

**SUMÁRIO:** (LDC) Lei de Defesa do Consumidor - Lei n.º. 24/96 de  
31/7; Direito à informação

- Do pedido -

Vem a requerente solicitar que a requerida seja condenada na  
atribuição de desconto de 20% sobre a faturação.

Para tanto,

Alega que vigora entre a requerente e a requerida um contrato  
de fornecimento de fornecimento de energia elétrica, na morada da  
requerente identificada na reclamação.

Tendo pretendido terminar com a relação contratual existente  
com a requerida, aquela após ponderada reflexão desistiu de tal  
desiderato.

Assim, em 6/6/24 entrou em contacto, via telefone, com a  
requerida pretendendo restabelecer o vínculo contratual com esta e





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

informar-se dos procedimentos a adotar pois que objetivava manter as condições que beneficiava anteriormente.

Foi informada por uma colaboradora da requerida, via telefone, que deveria cancelar o contrato com a nova entidade comercializadora e após, poderia celebrar novo contrato com a requerida nas mesmas condições que usufruía antes do cancelamento do contrato – (gravação telefónica)

A requerente assim procedeu.

Cancelou o contrato com a nova comercializadora e ficou convencida que as condições contratuais teriam sido mantidas.

Decorre que as condições estabelecidas no contrato não foram as mesmas, pois que o desconto usufruído de 20% sobre a faturação não foi aplicado, ao contrário do que tinha sido garantido pela colaboradora da requerida, via telefone. Houve assim, informação contraditória por parte da requerida.

A manutenção da redução de 20% foi essencial para a decisão de contratar manifestada pela requerente.

Esta foi induzida em erro por a informação prestada ser contraditória com as condições contratuais aplicadas.

A requerente reclamou mas a requerida manteve a mesma posição, não efetuando o referido desconto – (doc 2)

Descontente e inconformada a requerente apresenta esta reclamação com o pedido acima referido.

- Da citação -

A requerida foi devidamente citada e apresentou contestação impugnando todos os factos constantes da reclamação que se encontrem em oposição com a defesa considerada no seu conjunto, concluindo pela absolvição do pedido.





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- A contestação

Refere que a requerente foi informada que teria de efetuar um pedido de anulação/reposição junto do comercializador – gravação telefónica.

O que sucedeu foi um pedido de mudança de comercializador seguido de outro pedido igual, em 12/6/24.

As condições nesse momento já não eram as mesmas, pois que a oferta comercial teria terminado em 30/5/24 e destinava-se a clientes “on line”.

Assim, as condições contratuais adotadas são a que se encontravam em vigor à data da contratação.

- Da prova e sua apreciação

- Declarações de parte da requerente -

Ouvida em sede de declarações de parte a requerente confirmou todos os factos constantes da reclamação.

Refere que no contacto telefónico que efetivou com a requerida foi-lhe confirmado que se mantinham as mesmas condições contratuais, ou seja, o desconto de 20%.

Esta informação foi errónea e induziu-a a celebrar o referido contrato, sendo assim, um elemento essencial do mesmo. A requerente de facto pretendia o referido desconto.

Assim,

Tendo em conta as declarações produzidas pela requerente bem como a documentação junta aos autos, e ainda a gravação junta, por





ambas as partes, é de elementar justiça que o desconto de 20% seja efetuado, mantendo-se a requerente nas mesmas condições contratuais anteriores.

A colaboradora da requerida assim o afirmou, na gravação junta.

“ (...) O contrato mantém-se na com nas mesmas condições (...) “

- Cumpre decidir – A legislação

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei nº. 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do artº. 60º. da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos, à informação particular para o consumo (arts 3, 4, 8, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12º.)

Na situação em apreço a requerente foi erroneamente informada acerca dos seus direitos contratuais, pois foi-lhe dito textualmente que o contrato se manteria nas mesmas condições. Prova-o a gravação junto aos autos.

Esta foi a condição essencial, específica, que levou a requerente a contratar.

Nas mesmas condições, como foi referido pela colaboradora da requerida, significa que o desconto de 20% sobre a fatura se mantinha. O que efetivamente não aconteceu.

O art. 8º. da LDC é perentório quando refere que, quer nos preliminares, quer na celebração contratual, o prestador de serviço deve informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, sobre as





características, composição, preço, período de vigência do contrato, prazos e assistência.

Tal não aconteceu. A requerente ficou convencida e contratou de acordo com o que lhe foi dito relativamente às condições contratuais.

Entende-se, pois, que foi violado um dos mais elementares direitos do consumidor – O direito à informação.

Julga-se

A presente reclamação totalmente provada e procedente e, em consequência, condena-se a requerida na atribuição do desconto de 20% sobre a faturação.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 5 de setembro de 2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

