



## SUMÁRIO:

1. No que respeita à pretensão jurídica relativa ao contrato de abastecimento de gás natural: a) O Demandante não logrou provar que enviou a documentação necessária à contratualização do serviço de abastecimento de gás natural; b) Não foi, por conseguinte, concluída a tramitação conducente a esse contrato; c) Não existiu violação contratual por parte da Demandada.
2. Quanto ao contrato de fornecimento de energia elétrica, mais precisamente, no que respeita à modalidade de pagamento “conta certa”: a) A Demandada não pode unilateralmente alterar os termos acordados no contrato, sob pena de violar os direitos do consumidor previstos na lei de defesa do consumidor e no regime das cláusulas contratuais gerais; b) A Demandada terá de restituir o valor cobrado “a mais” atendendo ao valor escolhido pelo consumidor.
3. Atendendo à matéria factual dada como provada e como não provada, a presente ação é considerada parcialmente procedente, nos seguintes termos:
  - A Demandada tem de devolver quinze euros indevidamente cobrados no mês de setembro de 2024;
  - A Demandada não tem a obrigação de celebrar o contrato de abastecimento de gás natural, enquanto não obtiver, do Demandante, toda a documentação legalmente exigida para o efeito;
  - A Demandada não violou o contrato, através do não fornecimento do serviço de gás, pelos motivos *supra* expostos.

\*

## SENTENÇA ARBITRAL

**Processo n.º 2059/2024 – CICAP PORTO**

**Demandante/Demandante:**

**Demandada/ Demandada:**

\*

## I – RELATÓRIO

1. Alega o Demandante que, em meados de junho de 2024, celebrou com a Demandada um contrato de prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica e de gás natural. Este contrato foi celebrado a distância. A modalidade de pagamento foi o débito direto na conta à ordem do Demandante, tendo este optado pela “conta certa” no valor de €80,00, por dois serviços (eletricidade e gás).

1.1. Alega o Demandante que, em meados de setembro de 2024, a Demandada debitou €95,00 e apenas pelo serviço de eletricidade.

1.2. Alega o Demandante que no mês de outubro, a Demandada cobrou a quantia de €80,00 (valor acordado “conta certa”). No entanto, esse pagamento foi somente para o serviço de eletricidade, ficando de fora o serviço de gás.

1.2.1. O Demandante refere, na sua reclamação que, apesar de ter cumprido todos os requisitos necessários para a contratualização pelo serviço de gás, a Demandada não avançou com este serviço.





**1.3.** O Demandante vem, aos presentes autos, peticionar a quantia de €175,00 (cento e setenta e cinco euros), a ser restituídos pela Demandada, a título de cobrança indevida: a Demandada cobrou 95 euros (noventa e cinco euros), ao invés de 80 euros (oitenta euros) – valor escolhido pelo Demandante para o pagamento mensal, por dois serviços (eletricidade e gás).

**2.** A Demandada regularmente citada apresentou contestação, pugnando pela total improcedência da ação (vd. correio eletrónico datado de 31 de outubro de 2024, pelas 14:56, enviado para o correio eletrónico do CICAP).

\*

**Foi realizada uma audiência de julgamento:** dia 05 de novembro de 2024

A **audiência de julgamento** realizou-se com apenas com a presença do Demandante, com recurso a meios telemáticos (videoconferência). Não se fez acompanhar por mandatário legal. A Demandada não compareceu, nem se fez representar legalmente.

- Nesta audiência procedeu-se a **DECLARAÇÕES DE PARTE**.
- Não compareceu a testemunha indicada pelo Demandante na sua Reclamação.

\*

## II - OBJETO DO LITÍGIO

**2.** Por via de ação declarativa de condenação, nos termos do artigo 10.º, n.º1, 1.ª parte e n.ºs 2 e 3, alínea b), do CPC, a questão *ius iudice*, colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a análise jurídico-legal da existência ou inexistência **do direito do Demandante à devolução do valor considerado indevidamente cobrado pela Demandada: €95,00+€80,00 totalizando o valor de € 175,00.**

São diversos os pedidos formulados pelo Demandante, cfr. se demonstra:

### Pedido:

- anulação do valor faturado até à data porque irregularmente cobrado,
- anulação de todos os valores faturados nos meses seguintes sem a prévia emissão da fatura mensal contendo os consumos efetuados,
- devolução do montante cobrado no valor de €95,00 + €80,00 e seguintes que venham a ser faturados sem emissão da fatura contendo os consumos efetuados,
- reconhecimento de que a faturação dos serviços não pode ser efetuada da forma como a Requerida o está a efetuar, por clara violação do art. 9.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais,
- prestação do serviço de gás ao Requerente,
- envio por email ou correio (sem qualquer custo adicional) da fatura mensal respeitante aos meses de junho, julho e restantes até ao termo do contrato, contendo todos os elementos respeitantes aos serviços prestados e volumes utilizados pelo Requerente e,
- determinação por este Centro de Arbitragem da obrigatoriedade de envio de fatura mensal nos meses subsequentes nos termos previstos na Lei





**2.1. O valor da ação é, pois, de € 175,00** (cento e setenta e cinco euros). Foi, de resto, como já referido anteriormente, o valor peticionado pelo Demandante.

## **2.2. Delimitação do objeto da causa**

**Importa clarificar os seguintes aspetos, para a apreciação da causa:**

**Ponto 1.** Saber se houve cobrança indevida por parte da Demandada, atendendo à escolha de um determinado valor pelo consumidor, no âmbito da modalidade de “conta certa”;

**Ponto 2.** Saber se o contrato de abastecimento de gás natural foi efetivamente celebrado. Em caso afirmativo, compete averiguar se existiu incumprimento contratual por parte da Demandada;

**Ponto 2.1.** Saber se houve cobrança indevida, por apenas um serviço (de fornecimento de energia elétrica), quando deveria ter sido por dois serviços (energia elétrica e gás natural).

## **III – FUNDAMENTAÇÃO E MOTIVAÇÃO**

A prova positiva e negativa atinente à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se essencialmente com as **DECLARAÇÕES DE PARTE** do Demandante e com a **PROVA DOCUMENTAL** carreada para os autos por este.

Importa, a respeito da PROVA DOCUMENTAL, referir que, no decurso da audiência de julgamento, a juíza-árbitra solicitou ao Demandante, um acervo de documentos (vd. extrato da ata da audiência de julgamento):

No decurso da audiência de julgamento, a Senhora Juiz-Árbitro solicitou a junção aos autos, por parte do Requerente, os seguintes elementos probatórios:

1. Extratos bancários, dos quais constem o valor de 95,00 euros faturados pela Requerida,
2. Reclamação escrita no “livro de reclamações”
3. Cópia do respetivo certificado energético,

Para o efeito, foi facultado ao Demandante o prazo de prazo de 10 dias seguidos, contados da notificação da presente ata de audiência de julgamento, sendo facultado à Demandada o prazo de 5 dias úteis para se pronunciar sobre os mesmos.

ORA,

**O Demandante não pugnou por juntar aos autos estes elementos probatórios**, considerados como essenciais para a apreciação da presente demanda. Por outro lado, a





**Demandada também não juntou o contrato celebrado com o Demandante**, tal como solicitado em ata e objeto de notificação. Compete legalmente à Demandada, na qualidade de “profissional” na relação de consumo, carrear os autos com o contrato.

**Resultam como provados e não provados, os seguintes factos, com interesse para a presente demanda arbitral:**

**A) Factos provados**

**1º.** Foi celebrado um contrato de prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica entre Demandante e Demandada.

Este facto resultou provado pelas DECLARAÇÕES DE PARTE do Demandante e infere-se do próprio pleito (articulação entre reclamação e contestação). É, pois, um facto aceite por ambas as partes.

**2º.** Foi provado que o Demandante escolheu a modalidade de “conta certa”, para efeitos de pagamento do serviço prestado pela Demandada, através de débito direto na sua conta à ordem.

Este facto resultou provado pelo DOC. 1 – p.4 junto aos autos pelo Demandante, pelas DECLARAÇÕES DE PARTE do Demandante e infere-se do próprio pleito (articulação entre reclamação e contestação). É, pois, um facto aceite por ambas as partes.

**3º.** Foi provado que o Demandante informou a Demandada sobre o seu “desagrado” sobre o valor estipulado das mensalidades de acordo de conta certa, após ter verificado, em setembro, que foi cobrado o valor de €95,00.

Este facto resultou provado pelo DOC. 1 – p.4 junto aos autos pelo Demandante, pelas DECLARAÇÕES DE PARTE do Demandante.

**4º.** Foi provado que a Demandada informou o Demandante, em resposta dada por correio eletrónico datado de 20 de setembro de 2024 (18h17), sobre o “funcionamento” de pagamento e respetiva faturação atinente à “modalidade conta certa”.

Este facto resultou provado pelo DOC. 1 – p.4 junto aos autos pelo Demandante, com particular relevância o seguinte excerto:





Esta opção permite que pague por débito direto o mesmo valor durante 11 meses independentemente do seu consumo. Na 12.ª mensalidade, enviamos-lhe a fatura, via email, do ano inteiro e paga ou recebe o valor do acerto entre o que já pagou e o valor total da fatura.

Nesta conformidade, informamos que o acordo de conta certa se encontra a vigorar desde 28 de junho de 2024, com o valor mensal estipulado de 80,00€, sendo que a fatura de regularização do respetivo acordo será emitida após o 09 de junho de 2025, caso não seja alterada a modalidade de pagamento antes dessa data.

O seu Acordo Conta Certa é renovado de forma automática na fatura de acerto, que é enviada no 12º mês. Nessa fatura, está indicada a sua mensalidade para o ano seguinte, assim como as datas de cobrança de cada mensalidade.

**5º.** A Demandada informou o Demandante, por escrito, no *supracitado* DOC.1 – p.4 dos autos, que o pedido de “fornecimento de gás natural” encontrava-se “pendente”, pois o Demandante não tinha enviado a documentação necessária à ativação contratual de gás natural [serviço, este, solicitado pelo Demandante a 21 de junho de 2024 –vd. reclamação e resultou claro das DECLARAÇÕES DE PARTE], como, **nomeadamente (leque não taxativo)**: - Certificado de inspeção; - Autodeclaração

**5.1º.** Portanto, a Demandada informou o Demandante que, por falta de documentação necessária não deu seguimento ao processo de contratualização de fornecimento de gás natural, ficando o mesmo pedido suspenso.

A Demandada salientou ainda que, caso o Demandante mantivesse o seu desiderato em avançar com a contratualização de abastecimento de gás natural, teria de juntar ao pedido/requerimento de contratualização, a respetiva documentação.

Este facto é mencionado na defesa apresentada pela Demandada, na douda contestação. Vd:

“Conforme é procedimento, caso o CUI contratado não tenha um certificado válido a acompanhar o pedido de contrato, o contrato fica com status "Pendente de Certificado" aguardando que cliente apresente certificado válido.

Não se verifica que o Reclamante tenha entregue qualquer certificado na data do pedido nem o mesmo apresenta o respetivo comprovativo de entrega, pelo que o pedido contratual foi cancelado a 09.08.2024.

Ora, os clientes que pretendam o fornecimento do serviço de gás devem apresentar um certificado válido para tal, pelo que a falta desse documento leva ao não início do contrato pretendido.

Para suprimir o acontecimento no ponto 4., deve o Reclamante apresentar novo pedido de contratação de gás e apresentar o respetivo certificado. Ou seja, já não consegue a Reclamada “reaproveitar” o pedido anterior, pelo que o Reclamante terá de ser diligente e solicitar contrato com a documentação válida para o fornecimento de gás.”

**6º.** O Demandante não juntou mais documentos aos presentes autos, designadamente, correio eletrónico (emails), requerimento/s ou “queixa”/s apresentado/s junto da Demandada, a contestar o teor da resposta dada pela Demandada (mencionada nos pontos 5º. e 5.1º.), inferindo-se que não a colocou em causa ou retificou com a finalidade





de “desmentir” a Demandada, relativamente à razão para o não avançar do processo de contratualização de gás natural.

7º. No que se refere ao valor escolhido pelo Demandante para o débito direto da “conta certa” de oitenta euros e não noventa e cinco euros, a título de pagamento mensal pelo fornecimento de energia elétrica, dá-se como provado pela própria contestação.

Salientamos que as DECLARAÇÕES DE PARTE, por si só, desacompanhadas de outro suporte probatório, não podem valer em sede judicial, para os efeitos legais pretendidos. O Demandante não juntou prova documental, v.g. extratos bancários a atestar o débito mensal de 95 euros e que haviam sido solicitados em audiência de julgamento.

No entanto, a Demandada, na sua douda contestação, corrobora que, o sistema informático, de forma automatizada, estimou, pelos consumos de energia elétrica do Demandante, o valor de 95 euros e não 80 euros.

Deste modo, foi aceite pela Demandada que o valor pago pelo Demandante foi de 95 euros (15 euros “a mais” sobre o valor da opção adotada por este, aquando da adesão à modalidade de “conta certa”: 80 euros). Vd:

**“Quanto ao contrato na modalidade de “conta certa”, no momento da criação do contrato nº 5006975274 a 28.06.2024, o sistema sugeriu automaticamente € 95 ao invés dos € 80 mensais, tendo em conta o consumo habitual do Reclamante, Justificando assim o primeiro débito.”**  
[sublinhado nosso]

## B) Factos não provados

1º. Não ficou provado que o Demandante tenha enviado/entregue à Demandada os documentos necessários ao prosseguimento da contratualização de abastecimento de gás natural, como o “relatório de inspeção técnica da conduta do gás”, através da plataforma eletrónica da Demandada (*site oficial da* ), tal como refere na sua reclamação.

2.º Não ficou provado que o Demandante tenha cancelado a modalidade de pagamento de “conta certa”, mesmo após o débito de 15 euros a mais sobre o valor escolhido, ie, quando a Demandada cobrou 95 euros e não apenas 80 euros.

3º. Toda a demais factualidade alegada.

## IV – DO DIREITO

- Apreciação jurídica, legalista (positivada) e principialista, do processo:

A questão essencial colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a verificação do direito do Demandante à restituição dos valores cobrados “a mais”, ou seja, 15 euros a mais. De acordo com o pedido do Demandante, o valor a ser restituído pela Requerida é € 175,00. Cumprirá, igualmente, determinar se existiu incumprimento contratual de abastecimento de gás natural.





O Demandante pretende ver ser-lhe reconhecido um acervo de direitos, ver *infra*.

### Qualificação jurídica do contrato

O presente contrato (*nomen iuris*: “contrato de prestação de serviços” consagrado no artigo 1154.º, do Cód. Civil) consubstancia-se numa **relação jurídica de consumo** subsumível à Legislação de Consumo, **desde logo**, (mas não só) a Lei de Defesa do Consumidor (LDC), aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua versão atualizada aplicável ao contrato *ius iudice*.

### Pressupostos processuais

Este Tribunal é competente quanto à matéria e quanto aos demais pressupostos legais exigíveis: território e valor. Por outro lado, as partes do processo encontram-se dotadas de legitimidade processual.

A Demandada é “profissional”. A Demandante é “consumidora”.

Nos termos do artigo 2.º, n.º1 da citada lei (LDC): “Considera-se consumidor *todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*”.

Ademais, tem aplicação o **REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS** – setores elétrico e gás – (doravante, **Regulamento**), mais precisamente, neste contexto concreto, o disposto no artigo 2.º, n.º 2:

alínea k) «Cliente» a **pessoa singular** ou coletiva **que compra energia elétrica ou gás para consumo próprio**, incluindo a fase pré-contratual

alínea v) «Consumidor» o **cliente que compra energia elétrica ou gás para consumo doméstico próprio**, excluindo as atividades comerciais ou profissionais, abrangendo a fase pré-contratual

alínea p) «Comercializador» a **entidade cuja atividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso e/ou a retalho de energia elétrica e/ou de gás, em nome próprio ou em representação de terceiros, incluindo comercializadores em regime de mercado** e comercializadores de último recurso

De acordo com o artigo 13.º, alínea a), da **LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR (LDC)**, tem legitimidade ativa (“Os consumidores diretamente lesados”).





- **DIREITO APLICÁVEL AO CASO *IUS IUDICE***

Procederemos à análise jurídica da **LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR** – Lei nº 24/96, de 31 de julho alterada pelo Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro (versão vigente à data da celebração do contrato celebrado pelas partes).

Os direitos do consumidor passíveis de ser invocados no caso em apreço seriam os previstos no artigo 3.º, da citada Lei:

**a) à qualidade dos bens e serviços;**

**d) À informação para o consumo;**

**e) À proteção dos interesses económicos;**

Por outro lado, consagra o artigo 4.º, do citado diploma legal o seguinte: “**Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor**”.

Da análise do presente caso, o consumidor não invoca a existência de má ou fraca qualidade na prestação do serviço de energia elétrica efetivamente prestado. Quanto aos outros direitos, veremos melhor *infra*.

- **DOS PRINCÍPIOS GERAIS EM MATÉRIA ADMINISTRATIVA NORTEADORES DA ATUAÇÃO DAS ENTIDADES PÚBLICAS E DAS ENTIDADES PRIVADAS QUE ATUAM AO ABRIGO DE PODERES JURIDICO-ADMINISTRATIVOS** (artigo 2.º, do Código do Procedimento Administrativo, doravante CPA).

Os serviços públicos são considerados organizações estruturais constituídas por recursos humanos, técnicos e financeiros, no seio de uma determinada pessoa coletiva pública, desenvolvendo as suas funções sob orientação e direção dos órgãos administrativos respetivos. Auxiliam estes órgãos a preparar e a executar as suas decisões, com vista a alcançar da forma mais eficiente e célere as missões das pessoas coletivas públicas a que ambos – órgãos administrativos e serviços públicos – pertencem.

Entre um vasto acervo de princípios estruturantes que regem a prestação de serviços públicos, enaltecemos, com particular relevância para o caso em apreço, o denominado “Princípio do Direito aplicável” – de acordo com o qual, a prestação dos serviços públicos poderá reger-se, quer pelo Direito Administrativo (caso predominante), quer pelo Direito privado, pois as pessoas coletivas privadas prestadoras têm capacidade jurídica privada e as pessoas coletivas públicas prestadoras podem ser detentoras de capacidade de Direito Público e de capacidade de Direito Privado.





No que se prende com a atuação concreta da Requerida nos presentes autos, não foram violados os princípios norteadores da atividade administrativa (**princípio da boa administração – art. 5.º, do CPA; princípio da igualdade – artigo 6.º, do CPA, princípio da boa-fé – artigo 10.º, do CPA**). Por outro lado, não se verificou o desrespeito pelo **princípio de continuidade e na qualidade na prestação do serviço público de energia elétrica** (este não foi interrompido inadvertidamente e sem justa causa, atendendo à matéria presente nos autos).

ADEMAIS, É ESSENCIAL, NA PRESENTE DEMANDA, PROCEDER À ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO DE CONSUMO EM “*STRICTO SENSU*”:

- **Regulamento das Relações Comerciais**
- **Lei dos Serviços Públicos Essenciais**
- **Regime das Cláusulas Contratuais Gerais**

#### **A) CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

Iniciamos a nossa exposição, referindo um aspeto essencial:

Este Tribunal não teve acesso, nem conhece o total teor do contrato subscrito pelo Demandante (artigo 16.º, n.º1, do REGULAMENTO, atinente ao “conteúdo da proposta contratual”), desconhecendo os elementos essenciais da prestação de fornecimento de energia elétrica assumido contratualmente pela Demandada, tendo como contrapartida o preço pago pelo consumidor-cliente, ora Demandante. Assim foi, apesar da solicitação da árbitra a ambas as partes, [cfr. se demonstra na ata de audiência de julgamento], do suporte físico do contrato ou emails trocados com vista a compreender o conteúdo do clausulado.

#### **B) ANÁLISE DO DIREITO EM ESPECIAL APLICÁVEL AO CASO CONCRETO**

O disposto no n.º5, artigo 16.º, do citado Regulamento, estipula um acervo de direitos do consumidor:

- ao cumprimento dos princípios estruturantes em matéria contratual (lealdade e boa-fé), assim como,
- ao cabal esclarecimento de todas as condições contratuais, formas de efetivação das mesmas, seu sentido e alcance, previstos no Regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

Acresce que os deveres de lealdade e de boa-fé são, de resto, princípios elementares na formação e na execução de qualquer contrato, à luz do artigo 762.º, n.º2, do Cód. Civil.

Todos os mencionados direitos e princípios, confrontam, em absoluto, com a defesa apresentada pela Demandada, sobre a razão justificativa para a cobrança de 95 euros, após o primeiro mês, a contar da opção pela modalidade certa:





**“Sendo, aliás, tal permitido, como consta do ponto 3.4 do acordo conta certa, estipulando-se que a Reclamada pode, a pedido da Cliente ou unilateralmente, alterar o valor mensal das prestações conta certa.”** (vd. douta contestação)

O cliente pode, querendo, optar pela alteração do valor de conta certa. É um direito que o legislador lhe reconhece. Pelo contrário, a Demandada (prestadora do serviço) não poderá, de modo unilateral, decidir alterar esse valor mensal.

Poderá, mediante comprovativo e medição objetiva de efetivos consumos, na última fatura do 12.º mês, proceder ao acerto de contas apresentando um valor “global”.

NA VERDADE,

De acordo com o RCCG – diploma legal DL n.º 446/85, de 25 de outubro na sua versão atualizada à data da celebração do contrato entre as partes [DL n.º 123/2023, de 26 de dezembro]:

Artigo 5.º, sob a epígrafe “Comunicação”:

- 1 - As cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.
- 2 - A comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência.
- 3 - O ónus da prova da comunicação adequada e efetiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais.

Artigo 6.º “Dever de informação”

- 1 - O contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique.
- 2 - Devem ainda ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis solicitados.

**Com especial relevância, atente-se na letra do artigo 15.º, de acordo com o qual:**

**são proibidas as cláusulas contrárias à boa-fé.**

Ora, o valor mensal a ser cobrado enquanto contrapartida do serviço prestado pela Demandada, consubstancia-se numa cláusula contratual, ENQUANTO ELEMENTO ESSENCIAL DO CONTRATO.

Tal qual mencionado na douta contestação, a cláusula caracteriza-se por ser uma cláusula **RELATIVAMENTE PROIBIDA**: artigo 22.º, n.º1, alínea c), RCCG: “**Atribuem a quem as predisponha o direito de alterar unilateralmente os termos do contrato**, exceto se existir razão atendível que as partes tenham convencionado”.





- Não são invocadas quaisquer “razões atendíveis”, no caso em apreço.

Por outro lado, o artigo 24.º, do diploma legal (RCCG) consagra o regime de nulidade atípico, pois apenas poderá ser invocado pelo consumidor, a todo o tempo, ao arrepio do regime geral previsto no artigo 286.º, do Cód. Civil. No entanto, importa salientar que o consumidor, ora Demandante, não pretende a declaração de nulidade do contrato *in totum*, nem sequer a “anulação” do mesmo.

No que concerne à **LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS** consagrada na Lei n.º 23/96, de 26 de julho atualizada pela Lei n.º 51/2019, de 29 de julho, assumem-se especialmente relevantes, no caso *ius iudice*:

Artigo 1.º, n.º 2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos: b) Serviço de fornecimento de energia elétrica; c) Serviço de fornecimento de gás natural (...).

3 - **Considera-se utente**, para os efeitos previstos nesta lei, a **pessoa singular** ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.

4 - Considera-se **prestador dos serviços abrangidos pela presente lei toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2, independentemente da sua natureza jurídica**, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão.

**Artigo 3.º Princípio geral:** *O prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.*

**Artigo 4.º Dever de informação:** 1 - O prestador do serviço deve informar, 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.

2 - O prestador do serviço informa diretamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.

**Artigo 9.º Faturação:** 1 - O utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta.

2 - A fatura a que se refere o número anterior deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

4 - Quanto ao serviço de fornecimento de energia elétrica, a fatura referida no n.º 1 deve discriminar, individualmente, o montante referente aos bens fornecidos ou serviços prestados (...).





**Artigo 11.º Ónus da prova:** 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.

2 - Incide sobre o prestador do serviço o ónus da prova da realização das comunicações a que se refere o artigo 10.º, relativas à exigência do pagamento e do momento em que as mesmas foram efetuadas.

**Artigo 12.º Acerto de valores cobrados:** Sempre que, em virtude do método de faturação utilizado, seja cobrado ao utente um valor que exceda o correspondente ao consumo efetuado, o valor em excesso é abatido da fatura em que tenha sido efetuado o acerto, salvo caso de declaração em contrário, manifestada expressamente pelo utente do serviço.

**C) APÓS A EXPOSIÇÃO DO ACERVO LEGISLATIVO COM PERTINÊNCIA NO CASO CONCRETO, IMPORTA VERIFICAR SE ASSISTE RAZÃO AO DEMANDANTE, COM BASE NOS FACTOS DADOS COMO PROVADOS E NOS FACTOS DADOS COMO NÃO PROVADOS:**

- **Quanto às pretensões jurídicas do Demandante constantes da reclamação, importa, referir o seguinte:**

**Primeiro. Quanto à anulação do valor faturado porque indevidamente cobrado**

Entende o Demandante que o valor de 95 euros é um valor indevido, pois optou pela quantia de 80 euros. Neste aspeto, assiste-lhe razão. No entanto, apenas podemos dar provimento à sua pretensão jurídica no que se refere ao serviço de fornecimento de energia elétrica.

Dos factos dados como provados e como não provados, o Demandante não logrou provar que facultou à Demandada, a documentação necessária para o prosseguimento da contratação de abastecimento de gás natural, decaindo, nesta parte, o seu pedido.

Visto que a Demandada assume que o valor de conta certa escolhido pelo Demandante foi de 80 euros, resulta que cobrou a mais 15 euros, tendo de restituir ao consumidor o valor cobrado no mês de setembro de 2024. (vd. reclamação)

Explicando:

Esta restituição se prende apenas com a mensalidade de setembro e a título de serviço de energia elétrica e não de gás natural. O Demandante refere, na sua reclamação, que em outubro foi cobrada a quantia de 80 euros – a desejada por si com a modalidade de conta certa.

É verdade que pretendia que o valor de 80 euros incluísse os serviços de eletricidade e de gás. Todavia, quanto ao gás natural, não houve prova de entrega da documentação necessária para a conclusão contratual. Concomitantemente, a Demandada, de forma





legítima, não forneceu o serviço de gás por se encontrar “pendente” ou “suspenso” o pedido tendente à contratualização deste serviço, por falta de documentação necessária para o efeito e, que, de resto, a lei impõe.

**Segundo. O Demandante afirma, na sua reclamação e em DECLARAÇÕES DE PARTE, que tinha direito a fatura mensal.**

O consumidor quando opta pela modalidade de conta certa, sendo o valor a ser debitado pela empresa prestadora sempre o mesmo, a exigência legal de envio de fatura mensal é dispensada pelo legislador.

Determinante é que haja uma fatura final (12.º mês) em que o “acerto de contas” entre consumos estimados e consumos efetivos, seja detalhada e exaustivamente esclarecedora.

Em qualquer momento, o Demandante poderia colocar termo à modalidade certa e ter acesso à fatura mensal, bimensal ou trimestral, estas, sim, pormenorizadas.

O Demandante tomou a decisão de escolher a conta certa (**pagar o mesmo valor – 80 euros – independentemente dos consumos efetivos**), não fazendo sentido o que alega na sua reclamação:

procedeu a prestação do serviço de gas como me competia.

A agravar tudo isto, a Requerida debitou os valores acima referidos, sem que procedesse ao envio da fatura mensal a que o Requerente tem direito a receber. Ou seja, estão a ser debitados valores da conta bancária do Requerente sem que este tenha acesso à fatura por forma a poder confrontar o valor cobrado com os consumos efetuados.

Importa, outrossim, atender ao disposto no artigo 44.º, n.º1, do Regulamento:

**“Salvo acordo em contrário no interesse do cliente**, os comercializadores devem emitir as faturas com uma periodicidade mensal”. Ora, entende-se que a opção pela modalidade “conta certa” enquadra-se na primeira parte do citado preceito legal.

Decidindo colocar termo a este “acordo”, o cliente-consumidor tem direito a fatura eletrónica ou em suporte físico, sem custos. Assim, se extrai do disposto no artigo 45.º, n.º1, do Regulamento: *“A fatura relativa ao fornecimento de energia elétrica ou de gás é enviada preferencialmente em suporte eletrónico, salvo se o cliente optar por recebê-la em papel, não podendo daí decorrer qualquer acréscimo de despesa para o mesmo”*.

Acresce que, o Regulamento, no seu artigo 48.º, permite que haja lugar a acerto de contas, quando, nomeadamente:

n.º 1 - Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações:

Alínea b) Faturação baseada em estimativa de consumo, nos termos do Artigo 42.º;

Veja-se, ainda, com relevância para o caso em apreço, o artigo 48.º, nos n.ºs:

3 - Quando o valor apurado com o acerto de faturação for a favor do cliente, o seu pagamento deve ser efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do cliente.





4 - Quando o valor apurado no âmbito do acerto de faturação for a favor do comercializador, aplica-se o disposto no n.º 2 do Artigo 44.º, considerando para o efeito o número de meses objeto do acerto de faturação.

5 - Os acertos de faturação a efetuar pelos comercializadores subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos devem utilizar os dados disponibilizados pelo operador de rede, ou comunicados pelo cliente, recolhidos a partir de leitura do equipamento de medição, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade, não podendo, em qualquer caso, exceder o prazo de seis meses entre a data de emissão do acerto e a última data objeto de acerto de faturação, salvo nas situações em que o acerto se limite a assegurar a execução de planos de faturação fixa em horizonte temporal superior.

**EM SÍNTESE, SEM MAIS DELONGAS, TENDO POR BASE A MATÉRIA FACTUAL DADA COMO PROVADA E COMO NÃO PROVADA E, APÓS ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE**

- A Demandada tem de devolver quinze euros indevidamente cobrados no mês de setembro de 2024;
- A Demandada não tem a obrigação de celebrar o contrato de abastecimento de gás natural, enquanto não obtiver, do Demandante, toda a documentação legalmente exigida para o efeito;
- A Demandada não violou o contrato, através do não fornecimento do serviço de gás, pelos motivos supra expostos.

**V - DECISÃO**

**Face a todo o exposto, julgo a ação parcialmente procedente, condenando-se a Demandada a restituir 15 (quinze) euros, indevidamente cobrados, no mês de setembro - ao arrepio do desejado pelo cliente aquando da opção pela modalidade de conta certa no valor de 80 euros – caso, até ao momento da notificação desta sentença, ainda não tenha existido um “encontro de contas” entre as partes ou outro tipo de acordo sobre aquele valor.**

Notifique-se com carácter de urgência.

Porto, 27 de dezembro de 2024.

A Juiz-Árbitro,

.....

(Isa António)

