



Processo nº 2352/2024

Requerente:

Requerida:

Data: 30-12-2024

SENTENÇA ARBITRAL

SUMÁRIO:

I – Resulta do disposto no artigo 11º do Decreto Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro, que o consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» através de declaração inequívoca de resolução do contrato., a qual pode ser emitida por qualquer meio, telefónico ou escrito, por email ou por SMS, como sucedeu nos presentes autos.

II - Uma vez que a Requerente exerceu o direito de livre resolução do contrato com a Requerida, e a nova fornecedora não tramitou em tempo as alterações contratuais ocorridas, a E cortou a eletricidade da habitação. Este facto não é imputável à Requerida, a qual, após a resolução do contrato, nenhuma outra responsabilidade mantinha com a Requerente.

I – Relatório

1. residente na
, apresentou reclamação junto do CICAP – Centro de Informação e Arbitragem do Consumo do Porto, no dia 11 de novembro de 2024, pedido arbitral contra a





2. Nos termos do regulamento de arbitragem em vigor, a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação, a qual tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe. Na fase de mediação não foi possível 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. A Requerente fundamenta o seu pedido no direito de livre resolução do contrato que, alega, exerceu em tempo, de modo expresso e inequívoco, como consta da correspondência trocada entre a Requerente e Requerida junta aos autos. Reclama, ainda, do período que esteve indevidamente privada do fornecimento de energia elétrica, com todos os danos daí resultantes, que estima em 500,00 euros

4. Na contestação veio a Requerida impugnar os factos alegados no Requerimento arbitral. Em síntese alega que O contrato entre ambas, requerente e Requerida, foi validamente celebrado, e que independentemente do direito da Requerente á livre resolução que exerceu e foi aceite, o corte no fornecimento da energia (para o qual foi advertida) não foi responsabilidade sua, mas da própria Requerente que devia ter solicitado à fornecedora que lhe sucedeu (), que efetuasse todos os procedimentos adequados para garantir a sucessão no contrato sem perturbação no fornecimento. Pugna pela improcedência do pedido.

5. Posto isto, considerando tudo o que vem alegado no pedido arbitral, confrontado com as alegações da Requerida, conclui-se que **as questões a decidir** reconduzem-se à análise da validade do contrato celebrado entre as partes, do subsequente exercício do direito de livre resolução contratual e, em consequência, a responsabilidade pelos danos decorrentes da privação do fornecimento de





energia durante 7 dias, após o exercício do direito de livre resolução pela Requerente.

II – Saneamento

6. O tribunal arbitral foi regularmente constituído, promoveu a designação de árbitro e o prosseguimento dos autos arbitrais.
7. A instância encontra-se estabilizada e as partes regularmente representadas nos autos.
8. O processo não enferma de nulidades.
9. Em 28-11-2024, pelas 10h 30m, realizou-se a audiência de julgamento, como consta da Ata junta aos autos, que se dá por integralmente reproduzida.
10. Em 30-11-2024 a Requerente enviou aos autos uma declaração na qual esclarece a sua posição face à Resposta apresentada pela Requerida.

Nestes termos, os autos estão conclusos para decisão desde 30-11-2024.

Cumprе decidir.

III – Decisão da Matéria de facto

11. Com relevância para a decisão resulta provado nos autos que:





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. A Requerida é uma sociedade comercial que tem por objeto a produção e compra e venda e fornecimento de energia, sob a forma de eletricidade.
- b. A Requerente é uma consumidora de serviços públicos essenciais, incluindo os de energia elétrica, comercializados pela Requerida.
- c. Até 18/07/2024 a Requerente era titular de um contrato de fornecimento de energia elétrica com a
- d. No dia **18/07/2024**, a , através de um dos seus prestadores de serviços de *contact center*, entrou em contacto telefónico com a Requerente para propor a celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica, com melhores condições (nomeadamente, melhor preço) do que as que correspondiam ao contrato então em vigor com a
- e. A Requerente aceitou a proposta e a Requerida de imediato deu andamento à transferência e celebração do novo contrato;
- f. Após a leitura de todas as informações contratuais e as demais legalmente exigidas, a Requerente aderiu expressamente à celebração do novo contrato de fornecimento de energia com a Requerida
- g. Em execução do contrato a Requerida solicitou à na mesma data, que operasse essa transferência;
- h. De forma a obter o consentimento expresso da Requerente e garantir o cumprimento de todas as obrigações legais a Requerida endereçou à Requerente, para o seu contacto telefónico uma SMS para que a Requerente tomasse novamente conhecimento das condições apresentadas e respondesse “SIM” caso fosse sua intenção avançar com a contratação.
- i. De imediato, a Requerente respondeu “SIM” à referida SMS no dia 18/07/2024 pelas 16h20m, sendo que após o envio da referida SMS foi emitido um certificado de comunicação eletrónica que atesta tanto o





- envio da SMS por parte da _____, bem assim como a receção e resposta por parte da Requerente.
- j. No dia 23/07/2024 a _____ contactou a Requerida e propôs novas condições contratuais, em especial, baixou o preço, o que a Requerente aceitou;
 - k. A Requerente aceitou, pois, a nova proposta da _____ após o que enviou email à Requerida solicitando o «cancelamento da proposta»;
 - l. Respondeu a Requerida que não era possível cancelar a proposta, porquanto a transferência do contrato já ocorrera, e alteração da mesma fora comunicada e executada pela _____ pelo que o contrato já se encontrava em vigor;
 - m. A Requerida informou, ainda, a Requerente que, caso mantivesse a sua vontade de livre resolução do contrato, era necessário solicitar à _____ a alteração do contrato junto da _____ sob pena de poder ocorrer um corte de energia;
 - n. A Requerente decidiu exercer o seu direito de livre resolução do contrato que havia celebrado com a Requerida, conforme comunicação de 23-07-2024;
 - o. A _____ cortou a eletricidade na habitação da Requerida, desde as 12h09 do dia 29/07/2024 até 05/08/2024, às 12h05.
 - p. Em 11-11-2024 a Requerente requereu a constituição do tribunal arbitral.

Factos não provados:

- 12.** Considerando a especificidade dos autos não há outros factos a mencionar como provados ou não provados, relevantes para a decisão a proferir.

Fundamentação da decisão da matéria de facto:





13. A fundamentação da decisão de facto assenta nos meios de prova documental juntos aos autos pelas partes, destacando-se toda a prova documental junta pela Requerente, bem assim como os documentos juntos aos autos em anexo à Contestação e o registo da SMS confirmativa da aceitação do contrato e a do registo áudio da chamada efetuada para cancelamento do contrato. 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, ambos do Código de Processo Civil.

IV – Decisão da Matéria de Direito: questão(ões) de fundo a decidir

14. As questões de direito a decidir nos presentes autos são as seguintes: (1) aferir a validade do contrato de fornecimento de eletricidade com a Requerida ; (2) analisar a validade do exercício do direito de livre resolução do mesmo contrato e, por último (3) a responsabilidade pelos danos decorrentes do corte da energia elétrica no período que se seguiu ao exercício do direito de livre resolução. Vejamos, pois, separadamente cada uma das questões.

15. Quanto à primeira questão, não resta dúvida que assiste ao consumidor o direito de mudar de fornecedora de energia elétrica, quer por insatisfação com a anterior fornecedora ou porque as condições propostas por outra concorrente são mais favoráveis, sendo que não tem de indicar qualquer fundamento para tal. O princípio da livre concorrência subjacente ao funcionamento do mercado dos serviços de interesse económico geral (ou serviços públicos essenciais, como são designados na ordem jurídica portuguesa) justifica o regime de portabilidade legalmente previsto e a facilidade de transferência e/ou a resolução dos contratos de fornecimento celebrados.





16. No caso dos autos a proposta a contratar apresentada pela Requerida à Requerente foi por esta aceite, de livre vontade e, nos termos do disposto no artigo 408º do Código Civil, os efeitos produzem-se de imediato, por mero efeito do contrato. Assim, o contrato proposto foi validamente celebrado entre as partes e a transferência de fornecedora comunicada à _____ como era sua obrigação (da Requerida) fazer.
17. Convém, ainda, ressaltar que se trata de um contrato celebrado à distância, na aceção dada pela alínea h) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, uma vez que foram utilizadas técnicas de comunicação à distância e não houve presença da Requerente e da Iberdrola no mesmo espaço físico. O Decreto Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro, transpõe a DIRECTIVA 2011/83/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Directiva 93/13/CEE do Conselho e a Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Directiva 85/577/CEE do Conselho e a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, e veio uniformizar as regras relativas aos contratos à distância, nas quais se inclui o direito de livre resolução.
18. No que diz respeito aos requisitos de forma, considerando que foi a IBERDROLA a promover o contacto telefónico junto da Requerente, e que o contrato foi celebrado por telefone, a exceção prevista no nº 8, do artigo 5.º, do referido Decreto-Lei não se aplicará, pelo que apenas seria necessário, para que a Requerente ficasse vinculada, que este assinasse a oferta ou que enviasse o seu consentimento, por qualquer meio escrito, à Iberdrola, o que sucedeu por mensagem SMS, como consta da matéria assente. Pelo que se conclui que o contrato celebrado com a Requerida II _____ é perfeitamente válido, e, como resulta provado nos autos, foi executado de imediato, pela
19. Mas, dois dias depois desta alteração a Requerente resolve aceitar, também, uma nova proposta, com condições mais favoráveis, da sua anterior fornecedora de energia elétrica, ou seja, da _____ É neste contexto que a Requerente





decidiu exercer o seu direito de livre resolução, cinco dias depois de ter aceite o contrato novo com a Requerida.

Chegados aqui, considerando so factos provados nos autos, forçoso é concluir que a Requerente exerceu validamente o direito de livre resolução. Na verdade, face ao disposto no artigo 3º alíneas i) e j)), do supra mencionado diploma legal, resulta que o regime jurídico nele constante se aplica ao:

(...) i) «Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial», o contrato que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, incluindo os contratos:

i) Celebrados no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância imediatamente após o consumidor ter sido, pessoal e individualmente, contactado num local que não seja o estabelecimento comercial do fornecedor de bens ou prestador de serviços; ii) Celebrados no domicílio do consumidor;(...) »

Ora, não resta dúvida que este regime jurídico se aplica ao caso dos presentes autos. E, sendo assim, o **direito de arrependimento** pode ser exercido nos 14 dias seguintes à celebração do contrato. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 14 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço.

Trata-se de um direito de arrependimento. Durante o período de 14 dias o consumidor tem o direito de livremente cancelar, sem custos e sem terem de alegar um motivo ou fundamento. O fornecedor é obrigado a informar o consumidor deste direito antes da celebração do contrato e as cláusulas que prevejam a renúncia ou uma penalização para o exercício do direito de livre resolução por parte do consumidor são nulas.





Assim, dispõe o artigo 11º deste diploma o seguinte:

«Artigo 11.º

Exercício e efeitos do direito de livre resolução

- 1 - O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.*
- 2 - Para efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.*
- 3 - Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior.*
- 4 - Quando no sítio na Internet do fornecedor de bens ou prestador de serviços seja possibilitada a livre resolução por via eletrónica e o consumidor utilizar essa via, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, acusa, no prazo de 24 horas, ao consumidor a receção da declaração de resolução em suporte duradouro.*
- 5 - Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, nos termos do presente decreto-lei.*
- 6 - O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta.*
- 7 - São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.»*

20. Assim, a resposta à segunda questão de direito é, sem dúvida, que a Requerente exerceu livremente o seu direito de livre resolução, nos termos legalmente consagrados. Aliás, diga-se que a Requerida não pôs em causa o exercício do direito de livre resolução, que reconhece como um direito da Requerente. O que a Requerida não aceita é a imputação de responsabilidade pelo corte de energia elétrica ocorrido posteriormente, porquanto alega que após a resolução do contrato cabia à Requerente solicitar junto da [redacted] que a nova transferência do contrato ocorresse com as garantias inerentes, nomeadamente a continuidade do fornecimento de energia. E, sem dúvida, tem razão nesta alegação.





21. Na verdade, cabia à [redacted] garantir que essa situação não ocorresse, executando de imediato a transferência do contrato, comunicando e solicitando à [redacted] a sua execução. Esta nova operação é, em tudo, idêntica à que operara anteriormente na transferência de contrato da [redacted] para a [redacted]. Ou seja, se houve falha nesta segunda transferência de contrato ela não é imputável à Requerida, mas à [redacted] que não agiu com o zelo necessário de verificar que já havia sido executada a alteração de contrato anterior, pelo que tinha de promover todas as diligências necessárias à execução deste novo contrato.
22. Ao que acresce que a Requerida advertiu a Requerente disso mesmo, ou seja, do risco de corte de energia se os procedimentos necessários não fossem operacionalizados pela nova fornecedora contratualizada. Assim, a Requerida cumpriu cabalmente a sua obrigação de aceitação da livre resolução e de informação quanto às consequências daí decorrentes. Resulta provado nos autos que a Requerida informou a Requerente da necessidade de solicitar à [redacted] os procedimentos necessários à nova alteração do contrato, de modo a evitar o corte de energia.
23. Chegados aqui, resta analisar a responsabilidade pelo dano de corte de energia que se seguiu à livre resolução da Requerente. Assim, é verdade que a Requerente remeteu à [redacted] no dia 22/07/2024 (que não corresponde ao dia em que foi celebrado o contrato, nos termos já descritos), um *e-mail* com o pedido de cancelamento da «proposta», que, na verdade era já um contrato, porquanto a transferência já havia ocorrido.

Neste caso concreto, a Requerente mudou de comercializadora (da [redacted] para a [redacted]), o que implicou desde logo a intervenção do Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC). A esta entidade incumbe a gestão dos processos de mudança de comercializador dos clientes e consumidores dos mercados de eletricidade e gás natural, por força do Decreto-Lei n.º 15/2022, de





14 de janeiro. No caso dos autos a ativação já havia sido efetuada pelo Operador da Rede de Distribuição (ORD), o que implicou a transferência da responsabilidade pelo fornecimento para o novo comercializador, como resulta do disposto na alínea d), do número 3, do artigo 3.º da Diretiva n.º 15/2018, de 10 de dezembro.

Como bem alega a Requerida: «A *Requerente* passou a ser cliente de energia elétrica de [redacted] a partir de 22/07/2024 (data da ativação do fornecimento de energia elétrica). Assim sendo, o “cancelamento da proposta” e a subsequente “transferência dos serviços de eletricidade” para a [redacted] requeridos pela *Requerente*, através da comunicação endereçada à Iberdrola nunca poderiam proceder, dado que a ativação na Iberdrola já havia ocorrido. Dito de outro modo, cabia, outrossim, à Goldenenergy tratar dessa nova alteração. A *Requerente* pode solicitar uma nova mudança de comercializador junto da [redacted] – o que é perfeitamente admissível dentro do atual modelo liberalizado do setor energético. Por fim, mas não menos importante e relevante, a Iberdrola alertou a *Requerente* para a necessidade de esta celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica com outro comercializador, sob pena de ficar sem fornecimento de energia elétrica.

Dessarte, tendo a *Requerente* manifestado inequivocamente a sua intenção de exercer o direito de livre resolução e estando dentro do prazo legalmente conferido para o seu exercício, a Iberdrola deu cabal cumprimento ao solicitado pela *Requerente*.

- 24.** Uma vez que a *Requerente* exerceu o direito de livre resolução do contrato com a *Requerida*, e a nova fornecedora não tramitou em tempo as alterações contratuais ocorridas, a [redacted] cortou a eletricidade da habitação. Porém este facto não é imputável à *Requerida*, a qual após a resolução do contrato nenhuma outra responsabilidade mantinha com a *Requerente*. Pelo que, tem também razão a *Requerida* quando alega que não tem obrigação de conhecer quaisquer factos que tenham ocorrido após a cessação do vínculo contratual com a *Requerente*, tanto no que respeite aos eventuais contratos de fornecimento de energia elétrica que





esta tenha celebrado com outros comercializadores como no que tange ao corte ou a o restabelecimento de energia elétrica na habitação da Requerente.

Assim, nenhuma responsabilidade pode ser atribuída à Requerida, a título de indemnização, pelos danos decorrentes do corte de energia, pelo que, o pedido arbitral é totalmente improcedente.

IV – Decisão

Nestes termos, decide este Tribunal Arbitral em julgar totalmente improcedente o pedido da Requerente.

VI. Valor da causa: 500,00€

VII. Custas: não se fixam custas por não serem devidas.

Notifique.

A Juiz Árbitro,

Maria do Rosário Anjos

