

SENTENÇA

PROC Nº. 2510/2025

CICAP

PORTO

Requerente: / , devidamente identificada nos autos

Requerida: '
devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO:

- Provou-se a falta de informação e o conseqüente desconhecimento pela requerente da contratação do serviço “pack edp plus”

- Ainda que a quantia mensal paga pelo serviço é de 15,89 €.

- Que a duração do serviço é de um ano renovável se não existir oposição.

- A requerente reclamou por diversas vezes no estabelecimento comercial da requerida, sem obter resposta adequada e sem informação do serviço associado e das condições deste.

- Daí a sentença proferida face à prova produzida

Legislação aplicável:

Recomendação 1/2017 da ERSE. Regulamento nº. 1129/2020, de 30 de dezembro.

Lei de Defesa do Consumidor; Código Civil; Código de Processo Civil; Regulamento das Custas Processuais e Regulamento do CICAP



CICAP
TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO



RAL
Resolução Alternativa de Litígios



CENTROS
DE ARBITRAGEM

- Do pedido efetuado pela requerente

Vem a requerente solicitar o pagamento pela requerida da quantia de 594,32 € bem como, após a substituição do contador, na quantia apurada em sede de julgamento que seja superior a 40 € mensais.

- Despacho saneador

As partes são legítimas e o tribunal é competente em todas as suas vertentes.

Inexistem irregularidades ou nulidades que afetem o normal desenvolvimento dos autos.

Não existem exceções alegadas, nem de conhecimento oficioso.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação em 594,32 €.

- Da reclamação (em síntese)

No decurso do ano de 2024 a requerida procedeu à mudança do contador na habitação da requerente.

A partir desse momento, a requerente verificou que passou a pagar faturas com quantias mais elevadas do que pagava anteriormente.

Assim, passou de um consumo mensal de cerca de 40,00 €, para quantias superiores, sem que tenha alterado os seus hábitos de consumo.

Alarmada com a situação, a requerente verificou nas faturas que estava a pagar à requerida um serviço designado “pack Full”, na quantia de 25,84 € mensais, que nunca contratou, nem foi informada pela requerida que tinha esse serviço.

A requerente não usufrui desse serviço.

Todas as quantias cobradas e relativas ao mesmo são indevidas.

Desde o ano de 2024 que a requerida tem cobrado esta quantia até á data da reclamação, o que perfaz o total de 594,32 €, correspondente a 23 meses.

Quantia que a requerente reclama.

Reclama anda a quantia que se vier a apurar, após a substituição do contador, forem superiores a 40,00 € mensais apresentadas pela requerida nas faturas.

- Da citação

A requerida devidamente citada vem apresentar contestação onde impugna os factos que se encontrem em contradição com a defesa apresentada no seu conjunto, concluindo pela absolvição do pedido.

Assim,

Refere que o contrato relativo ao serviço Pack Full, iniciou a sua vigência em 3/12/2024 – doc junto

O referido serviço é contratado pelo período de um ano e renova-se automaticamente por iguais períodos, caso não haja oposição à renovação.

Portanto, até 3/12/25, são devidas as prestações associadas ao serviço.

O serviço em causa tem um custo de 15,89 €, contudo, e porque a fatura é bimestral são cobradas duas mensalidades de dois em dois meses.

Ainda, a requerente tem vindo a beneficiar de um desconto na fatura de energia de 4% - doc junto

A requerente rececionou várias comunicações relativas a benefícios decorrentes do serviço Pack Full, via sms.

Portanto, a requerente conhece o serviço e dele usufrui e ainda vem discriminado na fatura.

- Da prova
- Declarações de parte da requerente

Esta referiu que tem vindo a reclamar de dois em dois meses nos serviços da requerida na loja do cidadão, nas Antas, por as faturas serem de quantias muito elevadas.

Que é viúva, vive sozinha, tem 86 anos de idade e que desconhece o serviço Pack full, sendo que nunca a informaram da contratação deste, nem sequer sabe como funciona.

- Apreciação da prova

Não ficou provado que o serviço “pack full” tenha sido efetivamente contratado pela requerente e que esta tenha sido informada da existência deste e dos termos contratuais.

O contrato junto aos autos não se encontra assinado pela requerente.

Ficou provado que a custo mensal e relativo ao pack edp full é de 15,89 € e não a quantia indicada pela requerente.

Não ficaram provadas as quantias relativas às faturas pagas que sejam superiores a 40,00 €.

- A legislação aplicável

- A LDC, na esteira da CRP, art 60º., refere quanto à proteção dos consumidores o seguinte:

Artigo 3.º - Direitos do consumidor

O consumidor tem direito, entre outros:

- a) À qualidade dos bens e serviços;
- d) À informação para o consumo;
- e) À proteção dos interesses económicos;
- f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;

Artigo 4.º - Direito à qualidade dos bens e serviços

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.

Artigo 8.º - Direito à informação em particular

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;

b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;

c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;

d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;

e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;

f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;

g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;

h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;

2 - A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação.

4 - Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.

5 - O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

6 - O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor.

7 - O incumprimento do dever de informação sobre as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço determina a responsabilidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.

8 - O disposto no n.º 1 aplica-se também aos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, aos de aquecimento urbano ou aos de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material.

Artigo 9.º - Direito à proteção dos interesses económicos

1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados:

a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;

b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.

4 - O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.

6 - É vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.

Artigo 12.º - Direito à reparação de danos

1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

2 - O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei.

O ponto 3 da recomendação 1/2017 da ERSE refere que:

Considerando que a comercialização, por comercializadores registados de eletricidade e de gás natural, de produtos de outra natureza, associados a um fornecimento de energia, é suscetível de gerar nos respetivos clientes confusão relativamente aos regimes legal e regulamentar e de proteção dos direitos dos consumidores de que estes beneficiam e tendo em conta, também, que é recomendável que a prestação de “serviços adicionais” se aproxime da proteção conferida aos consumidores quanto ao fornecimento de energia, por serem prestados de forma associada por um mesmo comercializador e, ainda, que não devem ser perçecionados pelos consumidores quaisquer entraves, ainda que indiretos, à mudança de comercializador, entende o Conselho de Administração da ERSE, no âmbito dos poderes de supervisão conferidos pelo artigo 11.º, n.º 2, alínea b) dos respetivos Estatutos, e ao abrigo do artigo 325.º do Regulamento das Relações Comerciais do setor elétrico e do artigo 267.º do Regulamento das Relações Comerciais do

setor do gás natural, emitir as seguintes recomendações dirigidas aos comercializadores de energia:

1. Os comercializadores e comercializadores de último recurso, antes de disponibilizarem aos consumidores de eletricidade, de gás natural ou de ambos (duo), produtos ou serviços “acessórios”, “opcionais” ou “adicionais” devem: a) Identificar o grupo de consumidores destinatários do produto ou serviço a comercializar; b) Definir a estratégia de comercialização e adequá-la ao grupo de consumidores destinatários e ao canal de difusão selecionado; c) Garantir a informação e formação adequada a fim de reconhecer o grupo de consumidores destinatários e colocar o produto ou serviço corretamente no mercado; d) Prever mecanismos de livre resolução do contrato, sem custos para o consumidor, sempre que o consumidor não se enquadre no grupo de consumidores destinatários;

4. O consumidor deve ser informado clara e inequivocamente de que a subscrição de serviços “acessórios”, “opcionais” ou “adicionais” é independente e não interfere com a prestação do serviço público essencial, salvo a eventual concessão de descontos conferida pela subscrição desses serviços os quais devem ser claramente identificados e quantificados na ficha contratual padronizada a entregar ao consumidor;

5. A renovação contratual da prestação de serviços “acessórios”, “opcionais” ou “adicionais”; deve ser objeto de aviso prévio e separado da fatura de energia, remetido atempadamente ao consumidor;

O Regulamento nº. 1129/2020, de 30 de dezembro (RRC)

refere expressamente no artigo 17.º, com a epígrafe “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.

Cumprе decidir

Não resultou provado que a requerente tivesse sido devidamente informada da contratação do serviço “pack plus”, do preço deste serviço e das condições do mesmo.

Trata-se de uma pessoa de avançada idade, (86 anos) débil e sem apoio familiar, o que é facilmente perceptível e, por isso, a pré negociação contratual, bem como o próprio ato de contratar, revestem-se de especiais cuidados e da adequada prestação de informação dirigida à compreensão e conhecimento da requerente.

Os contratos juntos aos autos não se encontram assinados pela requerente.

Tendo notado que as faturas apresentadas pela requerida apresentavam quantias demasiado elevadas e que esta não tinha alterado o seu ritmo de vida e continuava a viver sozinha, apresentou por diversas vezes reclamações no estabelecimento comercial da requerida mas esta nunca acedeu a resolver a situação.

Desta feita, não tendo a requerente conhecimento da contratação do “pack edp plus”, e de acordo com o que foi exposto supra, deverá o mesmo ser cancelado não produzindo quaisquer efeitos.

Daí que, a requerida deverá reembolsar a requerente da quantia paga por este serviço, desde a data de início até ao final do contrato, na quantia mensal de 15,89 €, desde 3/12/24 até 3/12/25, uma vez que o contrato tem a duração de um ano, renovável se não for cancelado.

Face ao exposto,

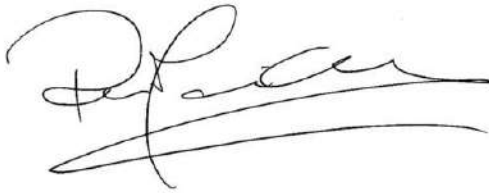
Julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, em consequência:

- Determina-se o cancelamento do serviço “edp pack plus” desde o início da sua vigência (3/12/24). Não produzindo quaisquer efeitos. Consequentemente, deverá a requerida devolver à requerente as prestações mensais pagas por este, na quantia de 15,89 € cada.

- No restante pedido vai a requerida absolvida.
- Custas (taxas arbitrais) na proporção do decaimento – Cfr regulamento do CICAP, CC, CPC e RCP.

Registe e notifique.

Porto, 11 de dezembro de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro