

SENTENÇA

Processo n.º 2948/2025

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à informação em geral e especial.

II - A faturação de serviços públicos essenciais tem de cumprir os requisitos previstos na Lei n.º 23/96.

III - Nos termos do art. 406 CC impera a liberdade contratual podem as partes estipular os termos da sua contratação.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 13 de fevereiro de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio, definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebeu pelo reclamante aquando da apresentação do caso – e que pode ser consultado na íntegra nos autos - fica assim, com relevância para a nossa decisão, determinado quanto a um pedido de correção da fatura emitida pela reclamada em €3.60, e um pedido de indemnização por danos não patrimoniais em €75.

Assim é alegado que foi cliente da reclamada de 04.10.2020 a 04.12.2025 e no encerramento do contrato foi emitida uma fatura final com 30 dias, num período de faturação completo, elemento relevante no seu entendimento para a presente reclamação.

Neste contrato havia um bónus de €1 por cada novo cliente e à data da última fatura deveria ter o valor de desconto correspondente a €4, mas apenas lhe foi aplicado €0,40.

A resposta dada às suas reclamações foi de que não completara um período de faturação. Depois tendo indicado outra desculpa quanto ao momento da adesão do cliente, mesmo que não tivesse decorrido um mês aquando da adesão.

Entende o reclamante que as condições não aludem quanto a um ajuste, pelo que na persistência em não lhe realizarem o respetivo desconto vem requerer a juízo este valor.

Acrescenta ainda que esta não é a primeira vez que tem um desfecho de contas com a [REDACTED] com um mau procedimento, o que já o levava a outro processo neste tribunal.

Assim e pela forma reiterada sente-se duplamente lesado pelo que vem requerer uma indemnização pelo tempo gasto em cada uma das exposições, à razão de €12.50 cada uma das exposições num total de 6, e considerando o valor hora de €25.

Requer assim ao tribunal o pagamento total de €78.60.

A Reclamada apresentou contestação, indicando ao tribunal que p contrato de fornecimento de energia elétrica referente ao CPE PT0002000032719226JG celebrado entre o Reclamante e a [REDACTED] esteve em vigor de 4/10/2020 a 4/12/2025.

À data da cessação do contrato, o Reclamante tinha 4 angariados ativos, descritos nos autos. A fatura de final de contrato é a FAC 0210312025/0049701804, referente ao período de 05/11/2025 a 04/12/2025.

Nessa fatura é aplicado o desconto plano amigo, no valor de € 0,40, estando a ser atribuídos € 0,10 por cada um dos 4 amigos angariados.

Com a rescisão do contrato, o sistema faz o acerto do plano amigo que é atribuído a mais na 1ª fatura de ativação desse plano. Ou seja, segundo as condições estabelecidas, com a rescisão do contrato o sistema faz o acerto do Plano Amigo que é atribuído a mais na 1ª fatura de ativação do Plano.

Conforme resulta das Condições Gerais do Plano Amigo:

"5.8 (iii) No caso de uma baixa/modificação contratual por parte do Angariador ou do Amigo, ser realizado um ajuste na última fatura - tendo em consideração o período em que o cliente solicitou a baixa/modificação contratual - pelos restantes dias até completar o período de faturação estabelecido".

Pelo que na primeira fatura de ativação de cada Plano Amigo é aplicado o desconto na integralidade (1€ por amigo) independentemente dos dias faturados e na fatura de rescisão procede-se ao acerto tendo em conta os dias faturados na primeira fatura e na fatura final, contando-se os dias desde a ativação do plano amigo até à data de rescisão do contrato do angariador. Assim, a [REDACTED] entende que emitiu a faturação corretamente.

Tendo depois do envio da contestação inicial acrescentado aos autos que:

«O desconto Plano Amigo é aplicado ao valor total da fatura (exceto ao valor da 'Contribuição Audiovisual'). Na fatura de 04-11-2025 o Reclamante teve o desconto da campanha Plano Amigo (4€, 1 € por cada amigo) referente aos mês de novembro.

Depois na fatura de 4 de dezembro (fatura de baixa) por se tratar de uma fatura de fim de contrato foi feito o acerto do mês de dezembro (uma vez que só teve contrato 4 dias no mês de dezembro), tendo um desconto de Plano Amigo no valor de 0,40€ (0,10€ por cada amigo).»

Quanto ao mais peticionado alega desconhecer os prejuízos/os danos que o Reclamante alega ter tido. E ainda que os mesmos existam, desconhece o eventual nexo causal entre os mesmos e os eventos aqui em apreço. De todo o modo, ainda que se venham a provar os aludidos prejuízos/danos e o respetivo nexo causal, importa notar que a reclamada entende não ser responsável pelos mesmos pelos motivos já expostos.

Termos em que requer que a ação seja improcedente.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CICAP, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€78.60** (setenta e oito euros e sessenta cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamada.

O Reclamante devidamente notificado não esteve presente nem se fez representar, sendo que tal à luz do Regulamento e da LAV não é impeditivo do prosseguimento dos autos, nem resulta em qualquer penalização para as partes, podendo o tribunal decidir de acordo com a prova apresentada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvido o presente.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

a. O reclamante era cliente da reclamada no CPE devidamente identificado nos autos.

b. A Reclamada é uma sociedade comercial prestadora no local do serviço de eletricidade, ao qual o reclamante aderiu,

c. Tendo uma tarifa na sua faturação denominada de Amigo, ou seja com um desconto de €1 a cada nova adesão

d. Adesão e benefício este que se verifica de acordo com as condições contratadas desde o momento da adesão e na primeira fatura logo emitida, independentemente do dia

e. Prevendo as condições o acerto final aquando da saída do contrato, ou seja a aplicação proporcional.

f. Desde logo terá de ter-se em conta o previsto na cláusula 5. Das condições gerais:

5. Condições de atribuição e processamento do bónus/prémio

- 5.1. Os bónus/prémios da presente promoção serão atribuídos ao Angariador e ao Amigo, sob a forma de um crédito mensal no valor de € 1,00 (um Euro) nas respetivas faturas.
- 5.2. Os bónus/prémios do Angariador e do Amigo serão atribuídos na primeira fatura emitida após a ativação dos serviços da Endesa ao Amigo.
- 5.3. Os bónus/prémios da presente promoção são atribuídos tendo em conta os meses naturais, podendo não coincidir com o período de faturação.
- 5.4. O valor dos bónus/prémios do Angariador e do Amigo poderá não coincidir, uma vez que o período de faturação de ambos não será o mesmo.

g.

h. Já a cláusula 5.8. determina que:

- (i) Caso o Amigo ou o Angariador solicitem o cancelamento do contrato celebrado com a Endesa no qual se baseou o acesso à Promoção, os dois perderão o bónus/prémio atribuído por essa ativação.
- (ii) No caso de uma baixa/modificação contratual por parte do Angariador ou do Amigo, será realizado um ajuste na última fatura - tendo em consideração o período em que o cliente solicitou a baixa/modificação contratual - pelos restantes dias até completar o período de faturação estabelecido.

i.

j. Assim com a adesão o consumidor terá tido logo na primeira fatura o desconto dos amigos ativos,

k. E por isso na fatura final, atendendo ao pedido de baixa contratual, a 04.12.2025, terá de aplicar-se o respetivo ajuste.

l. Por isso o referido ajuste que ocorre para os 4 dias de dezembro

m. Sendo que conforme clausula 5.4 os bónus não têm de coincidir com o período de faturação, que aqui efetivamente é de 30 dias - 05.11 a 04.12 - mas uma vez que pelas clausulas é tido o mês natural - clausula 5.3 - apenas se consideram os 4 dias em apreço.

n. Considerando este tribunal provado a aplicação ao contrato (ainda que pudesse haver algum gesto comercial) de €0.40 na última fatura emitida.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

- a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor e à faturação de serviço público de essencial.
- b. Que tenha as cláusulas contratuais aderentes a este pacote amigo permitam aplicar no último mês o valor por inteiro do bónus.
- c. Que tenha existido algum processo julgado em sede de arbitragem com o mesmo objeto, que possa ser tido como caso julgado.
- d. Que haja prova de dano sofrido pelo reclamante com esta situação, que permita a apreciação de responsabilidade civil da reclamada.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

O reclamante dispôs nas datas faturadas de um serviço de ligação à rede de baixa tensão fundamental para a prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica contratado com a Reclamada, onde se discute um valor de bónus por adesão a um desconto por ativação de amigos ao pacote de €1 por cada um.

O fornecimento de energia elétrica à residência do reclamante pressupõe a existência de um contrato de fornecimento com uma empresa comercializadora, atenta a separação entre esta função e a de distribuição de energia.

A reclamada deve assim emitir faturação fundada em primeira instância nos consumos sejam reais ou faturados, e depois descontando ou aplicando os termos contratuais que se venham a colocar entre as partes pela adesão realizada.

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, estipula os termos da faturação e do pagamento dos serviços ali descritos, nomeadamente de eletricidade.

Para efeitos do disposto no art. 1º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei, os utentes como é o caso, e os serviços de energia, quer eletricidade como gás.

Mas quanto a termos e bónus contratuais como os contratos com bónus “Amigo” dependem literalmente das condições a que tenha acedido. E aí e conforme matéria factual dada como provada e constante dos autos, a reclamada juntou o documento das condições completo, e dali decorre na cláusula 5.^a os termos em que este bónus é aplicado, desde logo pela primeira fatura emitida

(que este tribunal não tem a cópia), mas a possibilidade de na última poder haver acertos, como aconteceu com os 4 dias de dezembro.

Permitindo ainda que estes bónus sejam cobrados de forma independente e diferente do que decorre do ciclo de faturação, ou seja conforme os meses naturais de 1 a 31 de cada mês, legitimando assim a atuação aqui ocorrida.

Pelo que não há qualquer incumprimento contratual que este tribunal possa observar e que leve a poder condenar-se a reclamada a corrigir estas faturas.

Sendo indiferente a estes autos e a este processo outras situações diferentes ou anomalias que o reclamante tenha tido.

Da prova acima fixada e produzida nos autos, verifica-se que a reclamada cumpriu com as suas obrigações legais, e contratuais, considerando as aludidas condições no processo, fundando-se o seu entendimento no cumprimento das regras fixadas na lei quanto ao regime de cumprimento do dever de informação do comercializador de energia ao consumidor, sem prejuízo do disposto na LDC – Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 23/96).

Sendo que a faturação foi enviada ao cliente e constante dos autos nesse mesmo cumprimento, tendo de decair o pedido de correção da mesma quanto à última fatura emitida com data de 04.12.2025.

No mais há nos autos um pedido de indemnização de €75 por prejuízos que o reclamante alega ter sofrido. Por isso e na apreciação de um pedido de indemnização, sempre se diga que inexistente qualquer prova nos autos que comprove a existência de danos que sejam indemnizáveis.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não violou qualquer disposição legal que a obrigue a uma compensação a pagar ao consumidor.

Há que ter em conta que a lei não tutela meros transtornos, mas apenas danos, e que os pressupostos da responsabilidade civil terão de estar reunidos, desde que seja feita a devida prova.

Por isso e para que a pretensão do reclamante tivesse êxito impunha-se que demonstrasse os factos nos quais sustenta a sua pretensão de ser indemnizado em €75, sendo que a realização de exposições é inerente ao seu descontentamento como cliente, e neste caso salvo melhor opinião a não ter tido o devido entendimento das clausulas do pacote/benefício a que aderiu, mas de todo essas mesmas exposições se podem considerar um dano, contra a sua pessoa, honra, moral etc... catalogando-se à luz do direito como um transtorno que poderia ter sido evitável.

Na verdade, estabelece o art.º 342 do Código Civil que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Tal não aconteceu. É que não basta alegar que se tem razão, é necessário demonstrar essa mesma razão.

Assim conclui-se que tal ónus da prova, que impendia sobre o reclamante não foi satisfeito, não havendo nesta situação qualquer inversão que a isente de tal.

Sublinhe-se que não duvida o tribunal que por ter reclamado dos valores apresentados o consumidor tivesse um transtorno, mas para haver apuramento da responsabilidade civil teriam de estar cumpridos todos os pressupostos legais deste instituto, e ao contrário do que é alegado entende o tribunal que tal não ocorre.

Sempre se acrescente que quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Isto porque a nossa lei não pretende salvaguardar a existência de meros transtornos. Os pressupostos da responsabilidade civil resultantes em termos gerais do art. 483.º CC são genéricos, e aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Sempre se acrescente que conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela *“a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso) e não à luz de fatores subjetivos”*.

Neste âmbito os meros transtornos não justificam a indemnização de danos não patrimoniais, porque, *“só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral”*.

Um dano considerável é aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação.

O que de todo este tribunal pode considerar ter acontecido, por mais que se compadeça com os aborrecimentos tidos pelo consumidor com o apuramento do sucedido na fatura de eletricidade em causa.

Mas à luz do nosso direito esta situação por mais importante que este seja, não causa um dano que afete os valores morais de uma pessoa, ou a mesma,

que seja profundamente irreversível e precise de ser indemnizado, salvo prova em contrário.

Posto isto e sem mais considerações, entende este tribunal que o pedido formulado não tem qualquer fundamento legal ou contratual, tendo assim de improceder

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CICAP é determinado que “o procedimento de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, de acordo com o Regulamento de Taxas de Arbitragem anexo ao presente Regulamento.”

Estão isentos de taxas de arbitragem os processos relativos aos Serviços Públicos Essenciais abrangidos por protocolos celebrados com as Autoridades Reguladoras dos respetivos setores.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 16 de março de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos