

Sentença

Processo nº 2991/2025

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I — No âmbito da responsabilidade civil contratual ou extracontratual, a obrigação de indemnizar depende da verificação cumulativa dos pressupostos previstos no artigo 483.º do Código Civil, designadamente a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

II — Nos termos do artigo 563.º do Código Civil, apenas são indemnizáveis os danos que constituam consequência direta e adequada da conduta do agente, não sendo ressarcíveis despesas que resultem de opções pessoais do lesado e que não se apresentem como consequência necessária ou normal do facto imputado.

III — As despesas realizadas pelo lesado que não sejam indispensáveis ou diretamente determinadas pela atuação do prestador de serviços não podem ser qualificadas como danos patrimoniais indemnizáveis.

IV — A indemnização por danos não patrimoniais, prevista no artigo 496.º do Código Civil, apenas é devida quando os prejuízos assumam gravidade suficiente que justifique a tutela do direito, não abrangendo meros incómodos, contratempos ou aborrecimentos do quotidiano.

V — Não se demonstrando a existência de cobrança indevida nem os pressupostos da responsabilidade civil, deve o prestador de serviços ser absolvido dos pedidos indemnizatórios formulados.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante alega que a Reclamada lhe cobrou indevidamente um serviço que não fora prestado e não faturado, acrescido do pagamento de refeições e de um custo adicional no posto onde teve de, posteriormente, abastecer o seu veículo;

1.3. A Reclamada alega que a quantia faturada teve por base a taxa de utilização e a transferência de energia.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à restituição da cobrança indevida no valor de 1,96 € relativa a alegados serviços prestados de forma deficiente, ao pagamento de despesas de alimentação não previstas no valor de 24,96 €, a uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 150,00€ e ao pagamento pela Reclamada das taxas de arbitragem e outros encargos.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante no dia 27.10.25, pelas 17:05, deslocou-se a um posto de carregamento ultra rápido MTS-00053, [REDACTED], a fim de carregar o seu veículo, tendo utilizado a aplicação Mundo [REDACTED], doc 1;
2. O Reclamante disse que a referida aplicação não identificou o respetivo posto de carregamento, inviabilizando o início de sessão;
3. O Reclamante esclareceu que contactou a linha de apoio da Reclamada sem ter conseguido qualquer solução;
4. O Reclamante referiu que esteve em chamada 24m até conseguir iniciar carregamento;
5. O Reclamante referiu ainda que após o 1º carregamento a aplicação apresentou erro “gone 410” e que o veículo deixou de carregar;
6. O Reclamante disse que contactou novamente a Reclamada e que durante 28m o problema não fora resolvido, doc 1;
7. O Reclamante alegou que a linha de apoio lhe comunicou que existia uma sessão “fantasma” ativa por mais de 50 m e que não poderia ser terminada manualmente, podendo permanecer ativa por 48h;

8. O Reclamante declarou que apesar de não ter efetuado carregamento foi-lhe cobrado pela Reclamada a quantia de 1,96 €, doc 1;
9. O Reclamante esclareceu que face à situação teve de recorrer a um posto de abastecimento da [REDACTED], tendo este custo superior;
10. O Reclamante referiu que dado estar acompanhado pela família, incluindo um menor de 8 anos, teve de jantar no Norte-shopping e despendido a quantia de 24,96 €, doc 2;
11. O Reclamante alegou que no dia 24.10.25 exarou reclamação no livro de Reclamações, online, da Reclamada, doc 3;
12. A Reclamada respondeu à referida reclamação em 11.11.25, lamentando o sucedido, doc 4;
13. A Reclamada enviou para o Reclamante, um vale de lavagem *premium* para compensá-lo do sucedido no valor de 6,95 €, doc 6;
14. A Reclamada alegou que a situação está ligada a um constrangimento informático e de telecomunicações complexo;
15. A Reclamada referiu que o Reclamante admitira que o carregamento teve início, tendo inclusivamente ocorrido transferência de energia para o veículo;
16. A Reclamada esclareceu que o montante de 1,96 € corresponde à tarifa devida pelo tempo de ligação e pela energia fornecida durante os minutos que o sistema operou, docs 1 e 2 juntos com a contestação;
17. A Reclamada alegou que o Reclamante não carregou evidencia relativa ao custo do abastecimento que teve de efetuar em outro posto.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por documento: 1, 6, 10, 11, 12, 13, 16.

Por declaração: 2, 3, 4, 5, 7, 9, 14, 15, 17.

Resultam não provados os seguintes factos: facto 8.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto resultou da apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pelas partes em audiência de julgamento e da ponderação das regras da experiência comum, nos termos do princípio da livre apreciação da prova.

Desde logo, a factualidade relativa à deslocação do Reclamante ao posto de carregamento identificado nos autos, bem como à utilização da aplicação móvel associada ao serviço, resultou demonstrada através da documentação junta ao processo, a qual não foi impugnada pela Reclamada, permitindo confirmar a ocorrência da tentativa de carregamento na data e local indicados. A mesma prova documental, conjugada com a resposta apresentada pela Reclamada à reclamação efetuada pelo Reclamante, permitiu igualmente comprovar que existiu um constrangimento técnico associado ao funcionamento do sistema.

As dificuldades relatadas pelo Reclamante no início e manutenção da sessão de carregamento, bem como os contactos efetuados com a linha de apoio da Reclamada, resultaram essencialmente das declarações prestadas em audiência, as quais se revelaram coerentes, circunstanciadas e compatíveis com o teor da reclamação previamente apresentada pelo próprio. Acresce que a própria Reclamada reconheceu a existência de constrangimentos informáticos e de telecomunicações que afetaram o funcionamento do sistema, circunstância que reforça a verosimilhança do relato apresentado pelo Reclamante.

Do mesmo modo, o Tribunal valorou as declarações prestadas pelas partes no que respeita ao início da sessão de carregamento e à existência de transferência de energia para o veículo. Com efeito, da posição assumida pela Reclamada e do teor da documentação junta à contestação resulta que o sistema registou efetivamente um

período de ligação e fornecimento de energia, ainda que limitado no tempo. Tal circunstância foi ainda corroborada pelas próprias declarações do Reclamante, que admitiu que o carregamento chegou a iniciar-se antes da ocorrência do erro técnico que determinou a interrupção do processo.

Relativamente à despesa com refeições, o Tribunal considerou provada a realização desse gasto com base no documento apresentado pelo Reclamante, que comprova a existência da despesa no valor indicado.

Por outro lado, quanto à alegada cobrança indevida do montante de 1,96 €, o Tribunal entendeu que tal factualidade não ficou demonstrada. Com efeito, a prova produzida aponta no sentido de ter existido efetivamente uma sessão de carregamento iniciada e uma transferência de energia, ainda que de curta duração, circunstância que, segundo a explicação apresentada pela Reclamada e suportada na documentação junta aos autos, justifica a aplicação da tarifa correspondente ao tempo de ligação e à energia fornecida. Assim, não resultou provado que a quantia cobrada não tivesse correspondência com um serviço efetivamente prestado.

Por fim, no que respeita ao alegado custo adicional associado ao abastecimento posterior em outro posto, o Tribunal não pôde formar convicção segura quanto ao respetivo montante, uma vez que não foi junta prova documental que permitisse demonstrar a efetiva realização dessa despesa e o seu valor.

O Tribunal Arbitral teve ainda em consideração, na formação da sua convicção, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento, apreciando-os no contexto global da prova produzida e à luz das regras da normalidade e da experiência comum.

4. Direito

A apreciação do presente litígio deve ser realizada à luz das normas aplicáveis às relações de consumo e ao regime geral da responsabilidade civil previsto no Código Civil.

Nos termos do disposto no artigo 3.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos.

Por sua vez, os prestadores de serviços encontram-se obrigados a assegurar que os serviços disponibilizados sejam prestados de forma adequada, eficiente e conforme as legítimas expectativas do consumidor.

No caso concreto, resulta da matéria de facto provada que o Reclamante tentou proceder ao carregamento do seu veículo num posto de carregamento elétrico operado no âmbito do sistema utilizado pela Reclamada, tendo ocorrido constrangimentos técnicos relacionados com o funcionamento da aplicação e com a gestão da sessão de carregamento.

A própria Reclamada reconheceu que a situação se ficou a dever a um constrangimento informático e de telecomunicações.

Todavia, importa apreciar se tais circunstâncias são suscetíveis de gerar responsabilidade da Reclamada nos termos invocados pelo Reclamante e se justificam a restituição das quantias peticionadas ou o pagamento de qualquer indemnização.

Da alegada cobrança indevida

Relativamente ao montante de 1,96 €, peticionado a título de cobrança indevida, importa atender ao regime geral das obrigações previsto no Código Civil.

Nos termos do artigo 762.º, n.º 1, do Código Civil, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, sendo que, nas relações contratuais, a contraprestação é devida sempre que o serviço seja efetivamente prestado.

No presente caso, da matéria de facto provada resulta que a sessão de carregamento chegou a ser iniciada e que ocorreu efetiva transferência de energia para o veículo do Reclamante, ainda que por período limitado.

Resulta ainda demonstrado que o valor cobrado corresponde à tarifa aplicável ao tempo de ligação e à energia fornecida durante o período em que o sistema esteve em funcionamento.

Assim, não tendo sido demonstrado que o valor faturado não corresponda a qualquer serviço efetivamente prestado, não se verifica a existência de cobrança indevida, razão pela qual não pode proceder o pedido de restituição dessa quantia.

Do pedido de reembolso das despesas com alimentação

O Reclamante peticiona ainda o reembolso do valor de 24,96 €, correspondente a despesas com refeições realizadas no Norte Shopping, alegadamente motivadas pela situação ocorrida.

A eventual responsabilidade da Reclamada por este tipo de despesas teria de ser analisada à luz do regime da responsabilidade civil, previsto no artigo 483.º do Código Civil, que estabelece que aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação.

Por sua vez, o artigo 563.º do Código Civil consagra o princípio do nexo de causalidade, estabelecendo que a obrigação de indemnizar apenas existe relativamente aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.

No caso em apreço, ainda que se admita que o constrangimento técnico ocorrido tenha causado incómodos ao Reclamante, não resulta demonstrado que as despesas com refeições constituam uma consequência direta, necessária e adequada da atuação da Reclamada.

Com efeito, o facto de o Reclamante ter optado por realizar uma refeição num estabelecimento comercial resulta de uma decisão pessoal e autónoma, não sendo possível estabelecer uma relação de causalidade direta entre a falha técnica no carregamento e a despesa efetuada. Tal gasto não pode ser qualificado como dano emergente necessário ou inevitável decorrente da situação ocorrida.

Nos termos do artigo 562.º do Código Civil, a indemnização tem como finalidade reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação, o que pressupõe que o dano seja consequência direta e adequada desse evento. No presente caso, a despesa com alimentação não preenche tal requisito.

Assim, por inexistência de nexo de causalidade juridicamente relevante entre a atuação da Reclamada e o dano alegado, não pode o Tribunal admitir o pedido de reembolso do valor despendido com refeições.

Do pedido de indemnização por danos não patrimoniais

O Reclamante peticiona igualmente o pagamento de uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 150,00 €.

Nos termos do artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil, apenas são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. A atribuição de indemnização a este título pressupõe, portanto, que se verifique um prejuízo de natureza moral ou pessoal suficientemente grave, ultrapassando os meros incómodos ou contratempos do quotidiano.

No caso em análise, da matéria de facto provada apenas resulta que o Reclamante enfrentou dificuldades no processo de carregamento do seu veículo e teve de contactar a linha de apoio da Reclamada durante algum tempo, bem como recorrer posteriormente a outro posto de abastecimento.

Ainda que tais circunstâncias possam ter causado transtorno ou aborrecimento, os mesmos não assumem gravidade suficiente para justificar a atribuição de uma compensação por danos não patrimoniais.

A jurisprudência tem entendido de forma constante que meros incómodos, contratempos ou aborrecimentos inerentes à vida em sociedade não são suscetíveis de indemnização ao abrigo do artigo 496.º do Código Civil.

Acresce que também aqui não se mostra demonstrado um nexo de causalidade juridicamente relevante entre a atuação da Reclamada e qualquer dano moral de gravidade significativa sofrido pelo Reclamante.

Consequentemente, não se encontram preenchidos os pressupostos legais para a atribuição de indemnização por danos não patrimoniais.

Em face do exposto, conclui o Tribunal que:

- não se demonstrou a existência de cobrança indevida relativamente ao montante de 1,96 €;
- o pedido de reembolso das despesas com refeições não pode ser admitido, por inexistência de nexo causal entre a conduta da Reclamada e o gasto realizado;
- não se verificam os pressupostos legais para a atribuição de indemnização por danos não patrimoniais, nos termos do artigo 496.º do Código Civil.

Assim, os pedidos formulados pelo Reclamante não encontram suporte na matéria de facto provada, nem no regime jurídico aplicável.

5. Decisão

Nestes termos, e considerando a matéria de facto provada e não provada, bem como a fundamentação jurídica *supra* exposta, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar improcedente o pedido de restituição do montante de 1,96 €, por não se ter demonstrado tratar-se de cobrança indevida;
- b) Julgar improcedente o pedido de reembolso da quantia de 24,96 €, relativa a despesas de alimentação, por inexistência de nexo de causalidade entre tal despesa e a atuação da Reclamada;
- c) Julgar improcedente o pedido de pagamento de 150,00 € a título de indemnização por danos não patrimoniais, por não se verificarem os pressupostos previstos no artigo 496.º do Código Civil.

Consequentemente, absolve-se a Reclamada dos pedidos formulados pelo Reclamante.

Porto, 10.03.26

A Juiz-Árbitro,

Mania João Almeida