

SENTENÇA

Processo n.º 185/2026

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.

II - Nos termos da lei as partes têm que cumprir com o que for contratado e convencionado, sendo que se o impulso contratual à distância for do consumidor, o requisito de validação por assinatura decai.

III - A condenação em indemnização por responsabilidade civil depende do cumprimento de todos os pressupostos legais.

1. Identificação das partes

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

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 novo Regulamento Harmonizado 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 25 de fevereiro de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue pelo reclamante, aquando da apresentação do caso, e que pode ser consultado na íntegra nos autos.

Com relevância para o processo a decidir é alegado pelo mesmo que em 23.04.2025 aderira e assinara contrato com a Reclamada quanto a uma Campanha de nome “ Campanha 100 euros”.

Mas a partir de julho de 2025 recebeu três faturas – identificadas nos autos – referentes a um contrato intitulado de “ Tarifário Digital 20% desconto”, que entende que não validou, não assinou e do qual não recebeu cópia no prazo fixado para o efeito.

As faturas estão pagas, mas vem requerer que sejam anuladas e substituídas por outras com o tarifário subscrito, se tal for admissível em função do prazo.

A alegação no seu entender de que o contrato respeita a um contrato telefónico subscrito a 26.06.2025, o que não reconhece.

Por fim indica que mesmo a existir contacto telefónico, a Reclamada não deveria poder ativar um contrato sem a sua concordância e assinatura, atendendo ao DL n.º 24/2014, devendo entregar-lhe a cópia do mesmo em suporte duradouro.

Considerando pois, que o contrato não é válido vem requerer o reembolso do valor de €126.01 das três faturas emitidas, e as despesas e perdas de tempo e stress causados por toda a situação no montante de €73.99, num total de €200.

A Reclamada apresentou contestação, que também pode ser consultada na íntegra nos autos, alegando por impugnação sumariamente que para a instalação do CPE identificado nos autos vigorou um contrato com tarifa

indexada, contudo o requerente utilizou um simulador da ERSE que o redirecionou para o site da requerida e ali preencheu um formulário para a alteração da oferta para a campanha digital em vigor a 19.06.2025, conforme print nos autos, tendo assim o requerente tomado o impulso para a alteração da oferta.

A 20.06.2025 o reclamante realizou um contacto para a linha da reclamada onde o mesmo indica que preencheu o formulário da ERSE para a campanha digital da [REDACTED] e que estaria à espera de ser contactado (chamada nos autos).

Ao receber o pedido em apreço foi contactado o cliente a 26.06.2025, e ali torna-se claro que o mesmo pretende alterar a oferta para a campanha digital (chamada nos autos), pelo que se impugnam os factos por não corresponderem à verdade.

A 02.07.2025 foi enviado o contrato ao requerente via email, conforme print que consta nos autos, tendo este aberto inclusive o email.

Atendendo ao impulso contratual ser do cliente a assinatura foi dispensável nos termos da lei.

Pelo exposto requer que se julgue improcedente por não provada a presente ação e se absolva a requerida.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, 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, e à documentação entregue, fixa-se o valor da presente causa na quantia de €200 (duzentos euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o reclamante e a reclamada representada por ilustre mandatária.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seria notificados 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 à data do pedido a este tribunal era cliente da reclamada, tendo um contrato de energia elétrica com a respetiva comercializadora no CPE identificado nos autos.

b. Que terá iniciado numa campanha que este tribunal não tem a cópia mas que assinou a autorização a 23.04.2025

c. A reclamada é a comercializadora, sociedade comercial aqui visada para a prestação do serviço de eletricidade.

d. A 19.06.2025 através de uma campanha realizada pela ERSE o reclamante aderiu a uma oferta de nome “ Oferta Digital 20%”

e. A 20.06.2025 foi realizada pelo reclamante uma chamada para a reclamada a aludir a esta adesão à campanha, de forma inequívoca para o tribunal pela audição da chamada, do que havia sido feito pelo site da ERSE.

f. A 26.06.2025 houve um contacto telefónico já depois do pedido de transferência feito e reencaminhado do site do Regulador, para a confirmação da adesão solicitada à dita Campanha 20%.

g. As três faturas emitidas nos meses de agosto, setembro e outubro, e constantes nos autos, pelos valores de €41.13, €45.17 e €39.71 respetivamente foram pagas ao abrigo da referida campanha supra identificada “Campanha Digital 20%”

h. A 02.07.2025 foi enviado email ao reclamante conforme prova e print abaixo:

i.

j. Estando assim o consumidor devidamente notificado do novo contrato – a que o mesmo tomou a iniciativa de realizar e alterar o que detinha,

k. Ainda que feito o pedido de modo verbal,

l. Com o envio posterior dos elementos que neste caso pela iniciativa do reclamante não obrigam a devolução assinada para entrarem em vigor.

m. Estando assim as faturas emitidas e pagas de acordo com aquela adesão.

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 adesão a serviços públicos essenciais.

b. Que tenham existido danos não patrimoniais com culpa da reclamada ao consumidor reclamante.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas 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, dispõe que o serviço de eletricidade – aqui em discussão a contratação nos autos – está no elenco de serviços catalogados assim.

Sendo que o reclamante e a reclamada detinham na data das faturas em discussão um contrato para a prestação de serviços de energia elétrica,

assumindo as funções de consumidor e de entidade comercializadora de acordo com a Lei n.º 24/96, de 31 julho, considerando-se assim estar perante uma relação de consumo.

O reclamante por sua iniciativa e através de reencaminhamento no site da ERSE alterou o contrato que detinha passando com esse pedido a 19.06.2025 a vir a usufruir de uma campanha intitulada “ Oferta Digital 20%”, cuja adesão depois foi confirmada pelo telefone com chamada previa do mesmo a 20.06.2025 e depois realizada por pedido de contacto do mesmo, a 26.06.2025.

O novo contrato sendo feito à distância fica sujeito às regras do DL 24/2014, contudo com prerrogativas próprias já que foi o consumidor que iniciou o contacto ou o pedido de alteração/adesão/ contratual.

Assim a 02.07.2025 o contrato foi efetivado e remetido para o consumidor para o email do mesmo registado, desconhecendo o tribunal o motivo porque não o abriu ou não teve acesso a tal naquela data, ainda que depois lhe tenha sido remetido o texto.

O fornecimento de energia elétrica à residência do reclamante pressupõe a existência de um contrato de fornecimento com uma empresa comercializadora, e a mesma deve emitir a faturação fundada nos termos contratados, como entendemos ter ocorrido com as três faturas emitidas a 21.08, 22.09 e 21.10, que o mesmo reclamante já pagou e que pretendia a anulação, mas não dispõe de nenhum fundamento válido para tal anulação ou correção.

Da prova acima fixada e produzida nos autos, verifica-se que a reclamada cumpriu com as suas obrigações legais, 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).

Termos em que tem de decair a pretensão de ocorrer a anulação do valor de €126.01 pago, pois o mesmo corresponde às faturas alusivas ao contrato cuja adesão foi de iniciativa do consumidor, e que pelo n.º 8 do art. 5 do diploma relativo às vendas à distância isenta a assinatura para a validação do mesmo:

« 8 - Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, **exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.**»

Existe ainda nos autos um pedido de indemnização de danos sofridos no valor de € 73.99.

Contudo não existe prova de qualquer dano que moralmente ou contra a sua pessoa o reclamante possa ter sofrido, e que permita ao tribunal apreciar o pedido nos termos do art. 496.º CC.

Pelo que na ausência de dano é impossível apreciar o instituto da responsabilidade civil.

O Reclamante pode ter tido transtornos com a situação, mas denote-se que foi uma escolha sua aderir a outro pacote/campanha, que o mesmo tomou a iniciativa e a reclamada cumpriu apenas com o solicitado. Não sendo o pacote ou o pretendido e conforme contrato pode sempre o consumidor ponderar nova mudança.

Mas isso não é de todo imputável à Reclamada, termos em que tem também de decair a pretensão indemnizatória por ausência de prova de dano sofrido.

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. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que “o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (...) presente Regulamento. (...).”

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas partes.

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, 18 de março de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos