

SENTENÇA

Processo n.º 2936/2025

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

III - A resolução de um contrato só pode ser decretada se se comprovar incumprimento contratual e todos os requisitos de inconformidade previstos na lei.

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 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 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, 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 que o pedido é a declaração de resolução contratual e reembolso das prestações referentes aos painéis solares já liquidadas pelo reclamante até à data, assim como que a reclamada retire e recolha os equipamentos, repondo a situação do telhado conforme se encontrava antes.

O Reclamante resume também que os seus consumos anteriores rondavam os €110 bimensais, mas devido a aquisição de painéis e ao que entende que foi a promessa de poupar imenso mensalmente e que irai pagar a própria prestação mensal, e com a vantagem que os painéis se pagariam a si próprios.

O reclamante indica que foi informado de como instruir o uso de eletrodomésticos, e indica que lhe referiram que caso recebesse algo mais alto que não deveria pagar.

Aceitou a aquisição e o contador passou a autoconsumo. Na primeira fatura ainda deu o benefício da dúvida. Mas na fatura de 21.09 a 20.11.2025 a despesa aumentou face à despesa das prestações mensais.

Contactou o comercial que lhe referiu que devia haver algum erro e que ia verificar, mas nunca mais lhe deu resposta.

Acabou por liquidar parte da fatura, e apresentou reclamação escrita.

Refere que as condições do contrato não lhe foram entregues e que não foi informado do seu direito de livre resolução.

Por isso o recurso a esta ação.

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas onde alega por exceção de ilegitimidade passiva material quanto às matérias que excluam a sua competência como detentora de licença de

comercialização de energia, conforme Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Gás Natural.

Tendo o presente litígio objeto as leituras de consumo faturadas, e sendo a atividade de comercialização separada da de distribuição, a Reclamada não tem legitimidade passiva material para ser parte na presente ação, devendo ser absolvida da instância.

Alega ainda por impugnação, referindo que a instalação dos painéis foi realizada a 22.05.2025 e foi enviada ao cliente a simulação solar de acordo com os dados fornecidos pelo mesmo.

«A simulação a que se faz referência é meramente indicativa, na medida em que, a produção de energia por parte dos painéis solares depende necessariamente de fatores externos à atividade e, controlo da Requerida, tais como, a maior ou menos incidência de raios de sol na superfície dos painéis, a existência de vento, entre outros. Pelo que, não é possível assegurar uma produção constante. Sendo certo que, a gestão da produção para consumo da instalação é da exclusiva responsabilidade do Cliente. »

Impugnando as alegações do cliente de que o consumo tem sido superior, na medida em que quando comparados diversos períodos homólogos, antes da instalação os consumos eram maiores.

De 21.07.2025 a 20.09.2025 houve 200Kwh de consumo, mas no mesmo período sem painéis houve 316 Kwh em 2024.

Ou de 21.09.2025 a 20.11.2025 o consumo havia sido de 194 Kwh e no período igual em 2024 havia sido de 372 Kwh.

Acrescenta ainda a reclamada que:

«Portanto, a alegação de que o consumo da instalação aumentou não corresponde à verdade. Mais, existe uma diferença entre consumo efetuado e faturado e o valor da fatura. O Requerente aquando da contratação dos painéis solares foi informado do valor dos mesmos. Tendo optado pelo pagamento em prestações ao valor do consumo, taxas e impostos, acresce naturalmente o valor dos painéis solares. Não obstante, como já supramencionado, a simulação solar ser meramente indicativa, in casu, a poupança anual prevista na mesma tem-se verificado. Relativamente à alegação do desconhecimento do

direito de livre resolução a mesma não pode proceder, na medida em que, se encontra esse direito amplamente explanado no formulário de contrato assinado pelo Cliente que se junta.»

E referem ainda que não é verdade que não tenha tido acesso ao contrato e demais documentos, na medida em que no dia 24.04.2025 os mesmos foram enviados para o seu email.

«Assim o alegado desconhecimento das condições contratuais e, nomeadamente, do direito de livre resolução, é única e exclusivamente imputável ao Requerente. Sendo certo que, se encontra provado que a reclamada cumpriu os seus deveres de informação relativamente ao contrato em apreço. Assim e, tal como se prova na presente contestação não existe por parte da requerida qualquer incumprimento contratual que fundamente a resolução do contrato. Ademais a procedência do pedido formulado no presente processo constituiria um incumprimento contratual por parte do Cliente, ficando este obrigado ao pagamento do valor dos painéis e dos custos de desmantelamento dos mesmos.

Nestes termos e nos demais do Direito aplicáveis, requer-se a V.exa. que se digne:
a) a receber a presente contestação e, a julgar procedente por provada a exceção nela invocada e, b) a julgar improcedente por não provada a presente ação arbitral, absolvendo-se a empresa Requerida do pedido.»

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 **€2404.43** (dois mil e quatrocentos e quatro euros e quarenta e três cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas o Reclamante.

A Reclamada devidamente notificada 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, que remeteu para o pedido nos autos.

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.

A exceção de ilegitimidade passiva material deve decair, pois o objeto de discussão nestes autos, centra-se no pedido de resolução do contrato de

instalação de painéis solares, e este foi realizado e comercializado pela Reclamada.

Sendo certo que neste processo não está em discussão os consumos realizados, as comunicações e leituras do contador, matéria que cabe ao ORD, mas sim discute-se os termos do contrato e as demais informações do mesmo.

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

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos tidos como provados:

a. O reclamante é cliente da reclamada no local devidamente identificado nos autos.

b. A quem adquiriu painéis solares nos termos do contrato realizado a 23.04.2025,

c. Assinado e validado pelo consumidor, conforme prova nos autos,

d. E remetido para o email do mesmo, com assinatura e envio digital, conforme prova:

e.

f.

g. A Reclamada é a sociedade comercial que comercializou os dois painéis solares em apreço,

h. Instalados a 22.05.2025, no cumprimento do contrato.

- i.
- j. Sendo que o mesmo não refere uma cláusula de compromisso de poupança efetiva,
- k. Faz antes uma referência na proposta a uma estimativa anual de €94 a €141 a 25 anos
- l.
- m. Havendo referência no documento que só ao fim de 16 anos, seria possível haver retorno do investimento realizado.
- n. Tendo verificado um aumento do valor das faturas referentes a consumos dos meses seguintes,
- o. A fatura quanto ao que recai sobre a reclamada, está correta do ponto de vista do contrato realizado
- p. Desconhecendo este tribunal os consumos efetivos do reclamante no local, que só o ORD poderia responder
- q. Não sendo o mesmo parte deste processo.
- r. A aquisição e o contrato dos painéis previa o custo de €2404.43, a pagar em 60 prestações de €40 e a última de €44.43.

- s. Após a instalação não houve resolução tempestiva do contrato, em 14 dias, como era do conhecimento e foi assinado pelo reclamante.
- t. Desconhecendo o tribunal se o mesmo leu atentamente o contrato realizado.
- u. A fatura nos autos a pagamento a 11.08.2025 traduzia o valor de €180.59
- v. A 12.10.2025 o reclamante devia a quantia de €192.07,
- w. Tendo um aviso de interrupção para 20.10.2025
- x. E tendo realizado queixa no livro de reclamações a 24.10.2025
- y. E a fatura nos autos a pagamento a 15.12.2025 traduzia o valor de €191.61,
- z. Ambas traduzem prestações de €40 como acordado
- aa. Mais 0.14€ de juros por já haver duas prestações em atraso
- bb. As questões relativas ao contador, à produção, às comunicações pela aplicação da produção, contador inteligente e sua gestão, estão na alçada do ORD
- cc. E não da comercializadora, sendo que o ORD (E-redes) não é parte deste processo, e
- dd. Não pode responder sobre questões alusivas ao contrato de aquisição dos painéis, que está assim válido e em vigor.

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 ao contrato feito entre as partes;
- b. Que a mesma se tenha contratualmente comprometido com qualquer poupança efetiva nas faturas mensais
- c. Que tenha havido culpa da Reclamada no aumento da fatura ou dos consumos do Reclamante.

d. Que exista uma anomalia no funcionamento dos painéis instalados comprovada que possa este tribunal analisar ou pronunciar-se à luz do contrato.

e. Que exista relação entre os consumos faturados e o contrato realizado que permita a sua resolução.

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

Cumprе desde logo o devido enquadramento do que está nestes autos a ser discutido, uma vez que aqui a Reclamada não comparece na qualidade de mera comercializadora do serviço de energia elétrica, que levasse a análise e aplicação da 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, mas sim atua aqui na qualidade de vendedor de um produto: painéis solares, cujo contrato e seu cumprimento está em discussão nestes autos.

De acordo com o peticionado também não está em causa o mau funcionamento dos equipamentos ou qualquer anomalia que levasse este tribunal a analisar a questão pelo prisma da lei das garantias.

O que se irá apreciar e discutir é um pedido de resolução contratual baseado na formação do contrato e sua realização, que se verifica não ter ocorrido de forma tempestiva nos primeiros 14 dias da adesão, que decorreu a 23.04.2025, com instalação a 22.05.2025.

Sendo que a queixa escrita nos autos feita pelo Livro de Reclamações data de 24.10.2025.

Assim nos termos da lei cumpre sublinhar que de forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

- i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o
- ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Contudo não houve neste caso nenhuma alteração contratual que possa ser imputada à Reclamada, que se cingiu a vender o produto, estando este em funcionamento.

Pelo que a discussão sobre o pedido de resolução do contrato apenas se poderia colocar se se provasse ter existido à luz da lei qualquer incumprimento.

Das condições e obrigações que a reclamada se obrigou e conforme ficou demonstrado factualmente, o contrato de venda foi realizado, aceite pelo reclamante, instalados os bens, que estão em funcionamento desde maio de 2025.

Acrescente-se ainda que a existir alguma anomalia nas leituras, na produção e comunicação dos elementos de autoconsumo, só a E-redes enquanto ORD – Operador Rede de Distribuição pode verificar das mesmas leituras e consumos no local (não respondendo esta sobre o contrato).

O aumento das faturas existindo (tendo este tribunal apenas acesso à fatura de 11.08.2025 e de 15.12.2025), pode estar dependente de vários fatores, mas não se vislumbra que seja do incumprimento, ainda mais quando o valor das prestações acordadas para pagar o investimento de €2404.43 foi a 60 prestações de €40, e a última de €44.43.

O facto de existir no local painéis e ao contrário do alegado pelo reclamante não é sinónimo de efetiva ou direta poupança, até porque com o contrato assumiu uma prestação de mais €40, e em lugar algum do contrato e da proposta é referido o que alega de que aquela contratação levaria a não sentir qualquer alteração no valor da fatura ou que se pagaria por si próprio.

Muito pelo contrário, a proposta alude que:

(2) O valor apresentado corresponde à poupança média anual durante 25 anos. A poupança depende do seu sistema de energia solar e consequente produção e do desconto associado ao Plano de Energia Solar EDP. Para o cálculo da poupança, foi considerada a seguinte tarifa de energia: 0,1675 (€/kWh).

Entende o tribunal de acordo com os documentos e dados nos autos que a posse física dos painéis ocorreu de acordo com o contratado a 22.05.2025 e foi a partir daquela data que se iniciaram os 14 dias para resolver o mesmo em carta registada com aviso de receção preferencialmente ou outro documento duradouro.

O cliente aceitou e assinou o contrato e a oferta comercial e na documentação assinada e junta aos autos constava toda a informação, que também terá sido enviada para o email indicado.

Por isso e perante o junto aos autos e ao peticionado é entendimento deste tribunal que a Reclamada não falhou nem incumpriu o contratado. Tendo assim cumprido o direito à informação nos termos genericamente previstos na lei de defesa do consumidor pelo art. 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Pelo que sem mais considerações, a ação tem necessariamente 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. Improcedente a exceção dilatória alegada,**
- b. Totalmente improcedente a ação.**

Absolve-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 19 de março de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos