

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 2832/2025

Reclamante: M

Reclamada: xx, S.A.

SUMÁRIO

1. O fornecimento de energia elétrica constitui um serviço público essencial, estando sujeito a especiais deveres de informação, diligência e proteção do consumidor.
2. Em caso de alteração contratual e/ou de titularidade, apenas relevam as condições efetivamente acordadas e assinadas entre as partes, não bastando versões não assinadas ou comunicações informais para fixação do conteúdo contratual.
3. A prova do incumprimento contratual e da existência de erro de faturação incumbe a quem o invoca, exigindo-se demonstração clara, objetiva e sustentada nos elementos contratuais e de faturação aplicáveis.
4. A mera divergência de cálculos unilaterais ou a indicação de percentagens não discriminadas nas faturas não é suficiente para demonstrar erro de faturação.
5. A responsabilidade civil pressupõe a verificação cumulativa de facto ilícito, dano e nexo de causalidade, não havendo lugar a indemnização na ausência de prova de dano concretamente apurado.
6. A falta de resposta a reclamações de consumidores, embora possa consubstanciar incumprimento de deveres de atendimento e diligência, não gera automaticamente direito a indemnização, dependendo sempre da verificação dos pressupostos da responsabilidade civil.
7. A decisão arbitral deve fundar-se na prova produzida e no ónus probatório das partes, não sendo admissível a inversão desse ónus pela mera dificuldade de reconstituição dos cálculos invocados.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

A Reclamante peticiona o ressarcimento pela Reclamada das diferenças entre os desconto efetuado nas faturas do anterior titular do contrato, seu cônjuge já falecido, de 14% para 16%, quer das faturas já em seu nome, de 10% para 14%, que rondará os 50,58 €, acrescendo o valor relativo ao incumprimento do prazo de resposta e a condenação da Reclamada a cumprir o valor acordado de 14 % no que concerne ao contrato por si, Reclamante, assinado.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada sustenta, em síntese:

- que a Reclamante contactou a Reclamada em 11.03.25, para proceder à alteração da titularidade do contrato de fornecimento de energia, por óbito do seu marido, falecido em fevereiro de 2025.
- que a Reclamante solicitou que fossem mantidos os benefícios do contrato que fora titulado por seu marido;
- que a Reclamante não aceitou os descontos aplicados pela Reclamante;
- que o desconto aplicado é de 10% e não de 14% como pretende a Reclamante;
- que o contrato que a Reclamante juntara aos autos não constitui o documento assinado pela Reclamante na loja da Reclamada;

- que o marido da Reclamante celebrara contrato de fornecimento de energia com a Reclamada em 15.10.19;
- que os benefícios deste contrato eram válidos por 12 meses;
- que estes benefícios constituíam uma oferta limitada;
- que os benefícios apenas vigoravam até 21.12.21;
- que no contrato celebrado com a Reclamante foram concedidos descontos na ordem dos 10% no termo fixo e 10% no termo variável da eletricidade;
- que não existe erro de faturação;
- que o desconto efetuado à Reclamada é de 10%, valor este contratualmente definido;
- que o contrato em vigor entre as partes é o contrato nº 1881188.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O presente litígio tem por objeto apurar:

- a) se a Reclamada incumpriu as condições contratuais relativas aos descontos aplicáveis ao contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Reclamante e com o anterior titular do contrato;
- b) se a Reclamante tem direito ao ressarcimento das quantias correspondentes às diferenças de desconto aplicadas nas faturas emitidas pela Reclamada;
- c) se a Reclamada incumpriu o dever de resposta no prazo legalmente previsto;

d) e, bem assim, determinar se deverá a Reclamada ser condenada a aplicar ao contrato celebrado com a Reclamante o desconto de 14% que esta entende ter sido acordado entre as partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com relevância para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

- a) O marido da Reclamante celebrou com a Reclamada contrato de fornecimento de energia elétrica em 15.10.2019;
- b) Ao contrato referido em a) encontravam-se associados descontos promocionais, inicialmente fixados em 16%;
- c) Ainda no decurso do período de renovação contratual, concretamente durante o período de 19 meses invocado pela Reclamante, a Reclamada procedeu à alteração do desconto aplicado ao contrato do anterior titular, reduzindo-o de 16% para 14%;
- d) O marido da Reclamante faleceu em fevereiro de 2025;
- e) Em 11.03.2025, a Reclamante contactou a Reclamada para proceder à alteração da titularidade do contrato para o seu nome;
- f) A Reclamante manifestou vontade de manter as condições comerciais anteriormente associadas ao contrato titulado pelo seu falecido marido;
- g) Na sequência da alteração de titularidade, foi celebrado novo contrato de fornecimento de energia entre as partes;

- h) A Reclamada aplicou ao contrato celebrado com a Reclamante descontos de 10% sobre o termo fixo e sobre o termo variável da eletricidade;
- i) A Reclamante recebeu por correio eletrónico um documento contratual no qual figurava a indicação de desconto de 14%;
- j) O documento referido na alínea anterior não se mostra assinado pela Reclamante, tendo resultado apurado que o mesmo foi enviado por lapso pela Reclamada e não corresponde ao exemplar contratual assinado em loja;
- k) O exemplar contratual assinado pela Reclamante permaneceu na posse da Reclamada;
- l) A Reclamante apresentou reclamações junto da Reclamada relativamente aos descontos aplicados ao contrato;
- m) A Reclamada não respondeu às reclamações apresentadas pela Reclamante;
- n) O contrato atualmente em vigor entre as partes corresponde ao contrato n.º 1881188.

Factos não provados

Não resultaram provados os seguintes factos com interesse para a decisão da causa:

- a) Que tenha sido efetivamente acordada entre as partes, no contrato assinado pela Reclamante, a aplicação de desconto de 14%;
- b) Que o documento remetido por correio eletrónico à Reclamante corresponda ao contrato efetivamente assinado entre as partes;

- c) Que a Reclamante tenha direito ao ressarcimento integral do montante peticionado, no valor aproximado de 50,58 €, por não se mostrar suficientemente demonstrado o concreto cálculo das quantias alegadamente cobradas em excesso;
- d) Que os descontos promocionais atribuídos ao contrato do falecido marido da Reclamante devessem manter-se inalterados após a alteração de titularidade do contrato para a Reclamante.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pelas partes em audiência arbitral e das regras da experiência comum.

Foram considerados os documentos relativos ao contrato de fornecimento de energia celebrado pelo falecido marido da Reclamante, bem como os elementos respeitantes à alteração da titularidade do contrato para o nome da Reclamante, na sequência do óbito daquele, docs 1, 3, 4.

Atendeu-se igualmente às faturas juntas aos autos, das quais resulta a aplicação de descontos distintos ao longo da execução contratual, concretamente a redução do desconto anteriormente aplicado ao contrato do falecido marido da Reclamante de 16% para 14%, bem como a posterior aplicação de descontos de 10% ao contrato celebrado já em nome da Reclamante, docs 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.

O Tribunal valorou ainda o documento remetido pela Reclamada por correio eletrónico à Reclamante, no qual constava a referência a desconto de 14%, docs 2, 12, 13. Contudo, resultou das declarações produzidas em audiência, corroboradas pela própria posição assumida pela Reclamada, que tal documento não correspondia ao exemplar contratual efetivamente assinado pela Reclamante em loja, tendo sido enviado por lapso. Acresce que o referido documento não se encontra assinado, circunstância que limitou o seu valor probatório quanto ao efetivo conteúdo do contrato celebrado entre as partes.

Quanto à falta de resposta às reclamações apresentadas pela Reclamante, o Tribunal valorou as declarações da mesma e a ausência de prova, por parte da Reclamada, de qualquer resposta efetivamente remetida.

No que respeita aos factos não provados, a sua não demonstração resultou da insuficiência da prova produzida. Em particular, não foi possível concluir, com o grau de certeza exigível, que as partes tenham efetivamente acordado a aplicação de desconto de 14% no contrato assinado pela Reclamante, nem que o montante peticionado corresponda integralmente a valores indevidamente cobrados pela Reclamada.

4. Do Direito

Nos termos do disposto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, que estabelece o regime aplicável à proteção dos utentes de serviços públicos essenciais, o fornecimento de energia elétrica constitui um serviço público essencial, encontrando-se o prestador do serviço vinculado aos deveres de boa-fé, informação e transparência nas relações com os consumidores.

Resultou provado que o contrato inicialmente celebrado pelo falecido marido da Reclamante beneficiava de descontos promocionais, os quais vieram a ser reduzidos de 16% para 14% ainda durante o período de renovação contratual invocado pela Reclamante. Todavia, não resultou demonstrado que tais condições promocionais tivessem carácter definitivo ou que devessem manter-se inalteradas após a alteração da titularidade do contrato.

Com efeito, a alteração de titularidade ocorrida em março de 2025 determinou a celebração de um novo contrato entre a Reclamante e a Reclamada. E, embora a Reclamante tenha manifestado intenção de manter as condições anteriormente associadas ao contrato do seu falecido marido, não ficou provado que a Reclamada tenha aceite aplicar ao novo contrato o desconto de 14% pretendido pela Reclamante.

É certo que foi remetido à Reclamante, por correio eletrónico, um documento contratual contendo referência a desconto de 14%. Contudo, resultou igualmente provado que tal documento não correspondia ao exemplar efetivamente assinado pela Reclamante, tendo sido enviado por lapso e não se encontrando assinado. Assim, não pode o Tribunal concluir que aquele documento traduza a vontade negocial definitiva das partes ou que prevaleça sobre as condições efetivamente contratadas.

Por outro lado, resultou demonstrado que a Reclamada aplicou ao contrato celebrado com a Reclamante descontos de 10% sobre o termo fixo e o termo variável da eletricidade, não tendo sido produzida prova suficiente da existência de erro de faturação ou da cobrança de quantias em desconformidade com o contrato efetivamente celebrado.

Já quanto à ausência de resposta às reclamações apresentadas pela Reclamante, verifica-se incumprimento dos deveres de atendimento e resposta previstos no regime aplicável aos prestadores de serviços públicos essenciais e no quadro geral da proteção do consumidor, impondo-se à Reclamada um especial dever de diligência, informação e acompanhamento das reclamações apresentadas pelos consumidores.

Não obstante, a mera falta de resposta às reclamações não determina, por si só, o reconhecimento do direito ao ressarcimento peticionado relativamente aos descontos reclamados, na ausência de prova bastante quanto à existência de incumprimento contratual quanto às condições económicas efetivamente acordadas entre as partes.

Por fim, no que respeita à pretensão indemnizatória associada à alegada falta de resposta às reclamações apresentadas e às diferenças de descontos invocadas pela Reclamante, verifica-se que os valores por esta apresentados resultam de cálculos unilaterais efetuados sobre as faturas emitidas, sem que tenha sido demonstrada a respetiva desconformidade com as condições contratuais efetivamente em vigor.

Com efeito, incumbia à Reclamante o ónus de demonstrar, de forma clara e objetivada, a existência de erro de faturação ou de aplicação indevida dos descontos contratualmente estabelecidos, não bastando a mera indicação de percentagens ou diferenças aritméticas sem a respetiva sustentação documental e contratual.

Acresce que não se mostra exigível à Reclamada a demonstração negativa de erro, quando não são identificados de forma concreta e discriminada os elementos de faturação que alegadamente estariam incorretos, designadamente a forma de aplicação dos descontos ou a sua divergência face ao contrato vigente. Assim, não se tendo logrado provar qualquer desconformidade entre o faturado e o contratualmente acordado, não pode proceder a pretensão indemnizatória formulada.

5. DECISÃO

Nestes termos, e com os fundamentos expostos, decide o Tribunal Arbitral:

- a) Julgar a ação parcialmente procedente, nos termos *infra* expostos;
- b) Reconhecer que não resultou provado que entre as partes tivesse sido acordado um desconto de 14% no contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Reclamante;
- c) Reconhecer que o contrato em vigor entre as partes prevê a aplicação de descontos de 10%, os quais foram aplicados pela Reclamada;
- d) Absolver a Reclamada do pedido de pagamento do montante peticionado, por não ter sido demonstrada qualquer desconformidade entre a faturação emitida e as condições contratuais efetivamente aplicáveis;

- e) Julgar não verificado o direito a indemnização por alegada falta de resposta às reclamações apresentadas, por não se mostrarem preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil, designadamente a existência de dano concretamente demonstrado;
- f) Reconhecer, ainda assim, que a Reclamada incumpriu o dever de resposta às reclamações apresentadas pela Reclamante, em violação dos deveres de diligência e atendimento no âmbito dos serviços públicos essenciais;
- g) Determinar que a Reclamada adote práticas conformes ao dever legal de resposta tempestiva e adequada às reclamações dos consumidores.

Notifique.

Porto, 20.05.26

A Juiz-Árbitro,

Monia João Almeida