

Pº nº 1605/2025

Requerente: M [REDACTED]

Requerida: G [REDACTED]

SENTENÇA

Sumário:

I – A distribuição de gás natural é um serviço público essencial que tem de ser prestado com elevados padrões de qualidade e transparência;

II – A comercialização e distribuição de gás natural¹ aos consumidores rege-se pelo estabelecido no Decreto-Lei nº 62/2020 de

28 de agosto e pelo Regulamento das Relações Comerciais (RRC), sendo que a faturação tem por base as informações sobre dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes (artº 42º do RRC)

III – Cabia ao Reclamante provar a existência de erro na faturação dos valores do gás natural que lhe foi fornecido pela Reclamada no âmbito do contrato entre si celebrado², demonstrando a causa ou causas que impunham a correção da faturação emitida com base em medições e estimativas de consumo;

IV – A mudança de comercializador rege-se pelos princípios da liberdade de escolha e pelas regras do RRC e da Diretiva da ERSE nº 15/2018;

¹ Objeto de retificação, por despacho arbitral datado de 30.07.2026

² Objeto de retificação, por despacho arbitral datado de 30.07.2026

V – Uma vez que seja demonstrada, de forma clara e expressa, a contestação de uma alegada dívida, não pode o comercializador impedir, com base na existência dessa dívida, a mudança de comercializador;

VI – Verificados que estejam todos os pressupostos da responsabilidade civil, ainda assim só serão indemnizáveis os danos de natureza não patrimonial que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do Direito;

I – Relatório

1 – O reclamante no seu pedido, em síntese, alega que a reclamada se recusa a permitir a mudança do comercializador de gás, que terá violado o RGPD, comprometendo a sua privacidade e a proteção de dados pessoais e conclui pedindo o cancelamento de todas as faturas “com leituras obscuras, ambíguas e flagrantemente equivocadas”, o arbitramento de uma indemnização pelos danos morais sofridos e que este Tribunal declare que a reclamada violou as regras de proteção de dados;

2 - A Reclamada apresentou contestação, pugna reclamada pela improcedência dos pedidos com o fundamento que toda a faturação está de acordo com os consumos realizados e que obistou ao pedido de mudança de comercializador com fundamento na existência de uma dívida e que não existiu qualquer violação do regime de proteção de dados, uma vez que a reclamada atuou nos termos da legislação em vigor;

3 - Não foi possível obter conciliação das partes;

II - Saneamento

O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.

O processo não enferma de nulidades e todas as exceções, incidentes foram já decididos por este Tribunal.

III - Objeto do litígio

O objeto do litígio reside na questão de saber se o Reclamante tem direito à correção dos valores que lhe foram faturados pela reclamada e que esta considera em dívida, uma vez que, no seu entender, estes não correspondem ao consumo real; se tem direito a mudar de comercializador de gás e se tem direito a uma indemnização por danos morais.

IV- Fundamentação

1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão, resultam provados os seguintes factos:

- a) A reclamada dedica-se à comercialização de gás e é um comercializador de último recurso (CUR);
- b) Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de fornecimento de gás, por meio da qual esta se obrigou a fornecer gás ao reclamante e este obrigou-se a pagar o preço devido pelos fornecimentos havidos;
- c) Esse contrato teve o seu início em abril de 2024, tinha por objeto o local

de consumo nº 10 [REDACTED], sito na [REDACTED]

[REDACTED];

d) Os consumos faturados pela reclamada, no exercício da sua atividade, são-lhe fornecidos pelo operador de rede, o qual indica, periodicamente, as leituras do equipamento de medição colocado na casa da reclamante;

e) Em 12 de março de 2025, por referência ao período de 20 de dezembro de 2024 a 19 de janeiro de 2025, foi emitida uma fatura no valor total de 59,32 euros, correspondendo a um consumo real de 93m³ e a um consumo estimado de 5m³, não existindo, à data, quaisquer quantias em dívida;

f) Em 14 de janeiro de 2025 o contador marcava um consumo, medido, de 5583m³;

g) No mesmo dia 12 de março de 2025, por referência ao período de 20 de janeiro a 19 de fevereiro de 2025, foi emitida uma fatura no valor total de 28,14 euros, correspondendo a um consumo estimado de 19m³;

h) Em 27 de março de 2025, por referência ao período de 20 de fevereiro de 2025 a 19 de março de 2025, foi emitida uma fatura no valor total de 49,99 euros, correspondendo a um consumo real de 65m³ e a um consumo estimado de 1m³, sendo que o contador marcava, então, o valor de 5648m³, sendo que à data estava por pagar a quantia de 116,19€;

i) Em 24 de abril de 2025, por referência ao período de 20 de março de 2025 a 19 de abril do mesmo ano, foi emitida uma fatura no valor total de 16,44 euros, correspondendo a um consumo estimado de 11m³, ficando assim em dívida a quantia de 132,63€;

j) Em 27 de maio de 2025, por referência ao período de 20 de abril de 2025 a 19 de maio do mesmo ano, foi emitida uma fatura no valor total de 64,79 euros, correspondendo a um consumo real de 64m³ e a um consumo estimado de 3m³, sendo que o contador marcava o valor de 5712m³, ficando assim em dívida a quantia de 180,98€, uma vez que o reclamante pagara o valor de 16,44€;

l) Em 24 de junho de 2025, por referência ao período de 20 de maio de 2025

a 19 de junho do mesmo ano, foi emitida uma fatura no valor total de 25,43 euros, correspondendo a um consumo estimado de 19m³, ficando assim em dívida a quantia de 206,41€;

m) Em 24 de julho de 2025, por referência ao período de 20 de junho de 2025 a 19 de julho do mesmo ano, foi emitida uma fatura no valor total de 21,12 euros, correspondendo a um consumo estimado de 16m³, ficando assim em dívida a quantia de 202,10€, uma vez que o reclamante pagara o valor de 25,43€;

n) Em 13 de agosto de 2025, por referência ao período de 20 de junho de 2025 a 15 de julho do mesmo ano, foi emitida uma fatura no valor total de 20,70 euros, correspondendo a um consumo estimado de 16m³, ficando assim em dívida a quantia de 180,56€, uma vez que o reclamante pagara o valor de 21,12 e a reclamada emitiu uma nota de crédito no valor de 21,12€;

o) No mesmo dia 13 de agosto de 2025, por referência ao período de 16 de julho de 2025 a 19 de julho do mesmo ano, foi emitida uma fatura no valor total de 2,86 euros, correspondendo a um consumo estimado de 2m³, ficando assim em dívida a quantia de 183,42€;

p) Em 28 de agosto de 2025, por referência ao período de 20 de julho de 2025 a 19 de agosto do mesmo ano, foi emitida uma fatura no valor total de 22,37 euros, correspondendo a um consumo estimado de 16m³, ficando assim em dívida a quantia de 205,79€;

As faturas referidas nas alíneas l) a p) foram emitidas tendo por base um consumo estimado acumulado de 69m³;

q) Em 9 de outubro de 2025 o contador marcava 5832m³ e em 24 de novembro a leitura final de 5894m³;

r) No dia 30 de junho de 2025 a reclamada respondeu ao contacto do reclamante feito em 3 de junho (cujo teor se desconhece) informando-o das leituras registadas desde o dia 13 de maio de 2024 até ao dia 15 de maio de 2025, registando um consumo de 280m³ em 12 meses; - Cfr. o documento de fls 11 v^o junto com a reclamação.

s) Nessa mesma resposta a reclamada informa o reclamante de que

procedeu à correção da fatura nº 02[REDACTED] e que este poderia pedir uma verificação extraordinária do contador, suportando o seu custo;

- t) No dia 7 de julho o reclamante informa a reclamada que decidiu mudar de comercializador de gás, pedido que terá efetuado em 3 de julho de 2025;
- u) Por comunicação datada de 7 de julho a reclamada explica ao reclamante as razões por que obstaculizou a mudança para outro comercializador de gás;
- v) No dia 3 de julho de 2025 a reclamada informou o reclamante que não tendo sido pago o valor em dívida, no montante de 180,98€, o fornecimento de gás natural está sujeito a interrupção nos termos da Lei; - Cfr. Documento junto pelo reclamante a fls. 16 com a sua reclamação;
- x) Em 10 de julho seguinte a reclamante voltou a informar o reclamante que a falta de pagamento dos valores em dívida tornaria o fornecimento de gás natural sujeito a interrupção e que o valor em dívida era, então, de 206,41€;
- z) A reclamada obstaculizou a transferência para um novo comercializador, informando este que existiam quantias em dívida naquele CPU;
- aa) O contador instalado no local do consumo é da marca "M[REDACTED]", modelo UG, com o nº de série 05885071, fabricado no ano de 2006;
- ab) O referido contador foi submetido a uma verificação metrológica extraordinária pelo Instituto de Soldadura e Qualidade, tendo apresentado um resultado "conforme";
- ac) A presente reclamação deu entrada neste Centro de Arbitragem de Consumo em 7 de agosto de 2025;
- ad) A reclamada não exigiu, judicialmente, ao reclamante o pagamento das quantias em dívida;

2- Dos Factos não provados:

- I - Que os consumos efetivamente medidos não correspondam ao consumo efetivo do reclamante;
- II - Que tenha existido qualquer anomalia de funcionamento no aparelho de medição instalado na habitação do reclamante;

- III - Que tenha existido qualquer procedimento fraudulento;
- IV - Que tenha existido qualquer erro de medição ou leitura por parte do operador da rede;
- VI - A natureza e o tipo de danos morais efetivamente sofridos pelo reclamante;
- VII - Que a reclamada tenha violado quaisquer deveres legais ou contratuais na sua relação com o reclamante;
- VII - Que antes do dia 3 de junho de 2025 o reclamante tenha apresentado qualquer reclamação quanto aos consumos faturados pela reclamada e quanto aos montantes em débito constantes das faturas enviadas desde março de 2025;
- IX – Que a reclamada tenha ameaçado ou coagido, por qualquer forma, o reclamante;

V – Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos, das declarações do Reclamante, tendo este prescindido da testemunha por si arrolada, tudo compaginado com as normas vigentes e as regras da experiência comum; Este Tribunal estranhou o facto da reclamada não ter, até hoje, exigido judicialmente o pagamento do valor em dívida e, também, o facto de não ter aproveitado a presente reclamação para formular o seu pedido contra o reclamante, mais parecendo que estaria interessada em prolongar no tempo a presente situação e com isso impedindo o reclamante de mudar de comercializador; Estranhou-se, também, que a reclamada tenha, ultimamente, baseado a sua faturação com base em estimativas, prescindindo de leituras reais do consumo; No que respeita aos danos não patrimoniais o reclamante não alegou quaisquer factos demonstrativos dos mesmos ou prejuízos que tenha sofrido por força das condutas da reclamada; No que respeita à violação dos dados pessoais e da privacidade do reclamante, estamos em crer que a

reclamada atuou de acordo com as normas legais e regulamentares relativas à mudança de comercializador, não podendo usar a sua prerrogativa de obstaculizar a mudança de comercializador sem que, para tal, tenha de revelar a existência de dívidas naquele local de consumo; Por último, não se deu como provada a existência de qualquer ameaça ou coação, uma vez que a interpelação ou aviso de corte não constitui qualquer ameaça, antes resultando da regras em vigor sobre a falta de pagamento dos consumos de gás.

VI – Do Direito

Estamos perante um contrato de fornecimento de gás, na qual uma parte se obriga a fornecer à outra, continuamente, gás, obrigando-se aquela a pagar o preço correspondente à quantidade de gás consumido por referência a determinado período.

A comercialização e distribuição de gás aos consumidores rege-se pelo estabelecido no Decreto-Lei nº 62/2020 de 28 de agosto e pelo Regulamento das Relações Comerciais (RRC), sendo que a faturação tem por base as informações sobre dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes (artº 42º do RRC). Estes dados podem ser obtidos pelos operadores de rede por leitura direta dos equipamentos de medição ou por estimativa (artº 42º, nº 4 do RRC), sendo que no caso os dados do consumo foram apurados por medição e por estimativa. Neste caso, poderão existir acertos de faturação, sempre que esta tenha sido baseada em estimativas de consumo (artº 48º, nº 1, alínea b) do RRC).

No que respeita aos procedimentos de mudança de comercializador estes são regulados pela Diretiva nº 15/2018, publicada no D.R., 2ª série, em 10 de dezembro de 2018. A mudança de comercializador deve, pois, obedecer aos

procedimentos aí definidos, sendo que qualquer objeção ao pedido de mudança só poderá ocorrer nos termos do artigo 58º da referida Diretiva, ou seja, e no caso, se verificada “a existência de dívida não regularizada e não contestada”.

No caso em apreço, não foi demonstrado que o reclamante tenha efetuado qualquer reclamação antes do dia 3 de junho de 2025 (cujo teor desconhecemos) e que, mesmo depois da resposta da reclamada de 30 de junho, tenha apresentado qualquer reclamação perante a ERSE ou no Livro de Reclamações. Acresce que o reclamante terá solicitado a mudança de comercializador em 3 de julho de 2025 e só em 7 de agosto apresentou a presente reclamação neste Centro de Arbitragem de Consumo. Deste modo, não foi possível apurar o teor e as causas da recusa do reclamante em pagar os valores em dívida, sendo certo, porém, que com a presente reclamação a sua discordância é clara.

Contudo existe o direito livre à escolha do comercializador e a liberdade de mudança de comercializador, não podendo o comercializador, que não exige judicialmente o pagamento da dívida, servir-se da existência da mesma para bloquear o direito do consumidor de escolher livremente o comercializador. Esta atitude por parte do comercializador é abusiva e desproporcionada, que viola o dever de boa-fé e constitui prática abusiva, tanto mais que a reclamada nem sequer aproveitou o presente processo para exigir o pagamento do que lhe é devido.

Assim, autoriza-se a mudança imediata de comercializador por parte do reclamante, devendo a reclamada abster-se de qualquer comportamento que impeça e dificulte essa mudança.

No que respeita à alegada violação da privacidade e do regime da proteção de dados pessoais, estamos em crer que a reclamada atuou dentro das regras legais aplicáveis pelo que, ao revelar a existência de uma dívida, exerceu a sua prerrogativa legal (ver o artigo 6º da Diretiva supra citada), não revelando mais do que lhe era permitido.

No que respeita à alegada coação parece evidente que a reclamada se limitou a enviar ao reclamante um alerta de eventual interrupção do fornecimento e nada

mais, inexistindo, pois, uma qualquer ameaça ilegítima.

No que respeita aos alegados danos morais, o reclamante não alegou quaisquer factos ou prejuízos sofridos por via das condutas da reclamada. Por outro lado, teria de existir um facto ilícito e a nexó de causalidade entre esse facto (ou factos) e os danos efetivamente sofridos pelo reclamante, o que não foi demonstrado. De qualquer modo, o artigo 496^a do Código Civil estabelece que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”, sendo que “a gravidade dos danos só se pode medir por um padrão objetivo e não à luz de factos subjetivos”. Ora, no caso não se deu como provado a prática de qualquer facto ilícito por parte da reclamada, nomeadamente a existência de uma ameaça ou uma violação das regras da proteção de dados pessoais e que essa eventual violação (que não existiu) tivesse provocado danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do Direito.

Naturalmente que a situação de litígio causa sempre alguns transtornos que, no caso, não parecem ter ultrapassado o simples incómodo ou a mera contrariedade, pelo que sempre inexistiriam danos indemnizáveis.

Por fim e no que respeita aos consumos faturados pela reclamada, não resultou provado que os consumos efetivamente registados pelo equipamento de medição não correspondessem aos consumos reais do reclamante, nem que existisse qualquer anomalia de funcionamento do contador, erro de leitura, erro de medição ou procedimento fraudulento suscetível de afetar a exatidão da faturação emitida.

Acresce que ficou demonstrado que o contador instalado no local de consumo foi submetido a verificação metrológica extraordinária, tendo obtido resultado conforme, o que reforça a presunção de fiabilidade das medições efetuadas.

Nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, incumbia ao reclamante a prova dos factos constitutivos do direito invocado, designadamente da alegada incorreção dos consumos faturados. Não tendo logrado produzir tal prova, não

pode o Tribunal concluir pela existência de erro na faturação emitida pela reclamada.

Consequentemente, improcede o pedido de anulação das faturas emitidas.

De qualquer modo, logrou este Tribunal apurar que o consumo medido em 14 de janeiro de 2025 era de 5583m³ e em 9 de outubro era de 5832m³ e que em 24 de novembro de 2025 (data do levantamento do aparelho de medição) era de 5894 e, assim, deve a reclamada proceder ao acerto da faturação e se for o caso permitir ao reclamante o pagamento do remanescente de forma faseada ou, caso contrário, devolver-lhe o que haja cobrado a mais, acrescido de juros de mora, à taxa legal, desde a data da faturação e até ao pagamento efetivo.

VII - Decisão:

Em face do exposto, julga-se parcialmente procedente o pedido formulado pelo reclamante e, consequentemente, autoriza-se a mudança imediata de comercializador, abstendo-se a reclamada de criar quaisquer obstáculos à pretendida mudança e determina-se o acerto da faturação emitida pela reclamada devendo esta ter em conta os valores efetivamente medidos em 14/01; 9/10 e 24/11 de 2025, permitindo, se for o caso, que o reclamante pague em prestações o valor apurado ou, caso contrário, devendo devolver ao reclamante os valores cobrados em excesso, acrescidos, neste último caso de juros de mora, à taxa legal, desde a emissão de cada uma das faturas e até efetivo pagamento.

Notifique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento

Vila Nova de Gaia, 22/06/2026

O Juiz Árbitro,



A. Soares Carneiro