

Proc. n.º 644-2026

Sentença

G [REDACTED] residente na Rua [REDACTED] Gondomar, apresentou neste Tribunal de Arbitral de Consumo, reclamação contra P [REDACTED] S.A., com sede na A [REDACTED], na qual invoca, em suma, que:

“O Reclamante é cliente dos serviços fornecidos pela Reclamada, no âmbito do fornecimento de energia. (...)

Após meses sem faturação por erro da P [REDACTED], o Reclamante celebrou um acordo de pagamentos em janeiro de 2026.

Contudo, a empresa voltou a não emitir a fatura referente ao mês de fevereiro de 2026, incumprindo o acordo. No dia 05/02/2026, o Reclamante a linha de apoio ao cliente e apresentou queixa no Portal da Queixa. (...)

Foi garantida ao Reclamante uma solução em 48 horas, o que não aconteceu até à data.

Esta situação é reincidente e o silêncio da empresa causa ao Reclamante um grave prejuízo psicológico, ansiedade diária e um profundo sentimento de culpa por uma dívida que aumenta sem qualquer responsabilidade por parte do mesmo”.
(itálico nosso)

Pediu o Reclamante a final, que a Reclamada:

-- proceda à regularização imediata da faturação conforme o acordo estabelecido e em periodicidade mensal conforme contratado.

-- seja condenada no pagamento ao Reclamante de uma indemnização por danos morais (não patrimoniais), ao abrigo do Art.º 12.º da Lei n.º 24/96, face ao stress, insegurança financeira e angústia causados pela negligência reiterada na quantia de 300.00 euros.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para julgamento, tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do

art. 17º, do regulamento deste Tribunal Arbitral de Consumo, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamado, da possibilidade de apresentação de contestação, nos termos do nº 8, do citado art. 17 do mencionado regulamento.

A Reclamada apresentou contestação na qual disse o seguinte:

“I- POR IMPUGNAÇÃO

- 1. A Reclamada é uma sociedade anónima que tem por objeto, entre os mais, a comercialização de energia elétrica.*
 - 2. O Reclamante celebrou com a P [REDACTED] o contrato de fornecimento de eletricidade, conforme Documento n. º1 que ora se anexa.*
 - 3. Nesse seguimento, no âmbito da relação contratual estabelecida entre as partes, à Reclamada, na qualidade de entidade comercializadora, competia assegurar o respetivo fornecimento de energia elétrica, o que foi integralmente cumprido, durante toda a vigência do contrato.*
 - 4. Por sua vez, a faturação dos consumos cabe às empresas comercializadoras disponíveis no mercado liberalizado, nos quais se encontra incluída a Reclamada.*
 - 5. Nestes termos, a Reclamada, enquanto comercializadora, procedeu à unificação da plataforma de contratação com a plataforma de faturação.*
 - 6. O que ocasionou atrasos no período de faturação, com a consequente dilação do período temporal de um mês previsto para o efeito.*
 - 7. Atrasos que desde já se lamentam, mas que se sucederam no âmbito de alterações internas de sistema, cuja finalidade é melhorar a qualidade do serviço prestado pela Reclamada.*
 - 8. À data da presente reclamação, a situação encontra-se totalmente resolvida, assim como a faturação encontra-se regularizada.*
- Veja-se que,*
- 9. Em 10 de março de 2026, a Reclamada procedeu à emissão da fatura FT [REDACTED], relativa ao período de faturação de 28/12/2025 a 07/03/2026, que compreende, por isso, por isso, a faturação do mês de fevereiro, conforme cópia que se junta como Documento n. º2.*
 - 10. A Reclamada procedeu, em 20 de março de 2026, à emissão da fatura FT [REDACTED], relativa ao período de faturação de 08/03/2026 a 18/03/2026, no valor de €28,56, conforme cópia que se junta como Documento n. º3.*

11. Por sua vez, em 21 de março de 2026, a fatura n.º FT [REDACTED] (Doc. N.º 4) corresponde, apenas, à retificação da fatura n.º FT [REDACTED], que compreende acertos de faturação, com a consequente devolução no valor de €1,14.

12. Razão pela qual, deve a presente ação ser julgada totalmente improcedente por não provada.

II- DO DIREITO

A) DANOS NÃO PATRIMONIAIS

13. Por fim, peticiona o Reclamante que a Reclamada seja condenada no pagamento de €300,00 (trezentos euros) a título de danos não patrimoniais, pelos alegados inconvenientes de cariz psicológico, causados ao Reclamante.

14. O Reclamante arroga-se no direito à indemnização por danos não patrimoniais com fundamento no artigo 12.º da Lei n.º 24/96.

15. De acordo com o artigo 12.º da Lei n.º 24/06, “1 – O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

2 – O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei.”

16. No entanto, como ensina Pessoa Jorge, é corrente afirmar-se que os prejuízos não patrimoniais são aqueles que se verificam em relação a interesses insuscetíveis de avaliação pecuniária, interesses de ordem espiritual.

17. O artigo 496.º do Código Civil (doravante, CC) estabelece que só são ressarcíveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

18. Como elucida o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 21 de Janeiro de 2012 (Processo n.º 540/2001.P1. S1): “(...) o dano que releva, segundo o já referenciado artigo 496.º do C.C., é aquele que, pela sua gravidade, merece a tutela do direito e o montante ressarcitório que lhe há de corresponder deve ser encontrado por recurso a critérios de equidade, nos termos do n.º 3 deste último dispositivo (...)”.

19. No mesmo sentido, o Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 27 de Outubro de 2022 (Processo n.º 75/08.4TBFAF.1. G3): “(...) A gravidade do dano afere-se, no entendimento da jurisprudência e da

doutrina, segundo critérios objetivos – de acordo com um padrão de valores ético-culturais aceite numa determinada comunidade, num certo momento histórico, e tendo em conta o circunstancialismo do caso – e não de harmonia com percepções subjetivas ou de uma particular sensibilidade do lesado (...). O recurso a um critério objetivo na apreciação da gravidade do dano justifica-se para negar as pretensões ressarcitórias por meros incómodos, contrariedades ou prejuízos insignificantes, que cabe a cada um suportar na vida em sociedade, evitando-se, deste modo, uma extensão ilimitada da responsabilidade. (...) Apelando aos critérios supra referidos, a jurisprudência tem considerado que os meros incómodos ou as simples contrariedades não são indemnizáveis (...).”

20. *Conforme sentença do Processo n.º 548/23 deste mesmo Tribunal Arbitral, “A propósito da forma de se proceder à avaliação da gravidade do dano a doutrina tem considerado que deve proceder-se segundo critérios objetivos – de acordo com um padrão de valorações ético-culturais aceite numa determinada comunidade, num certo momento histórico, em tendo em conta o circunstancialismo do caso – e não de harmonia com percepções subjetivas ou de uma particular sensibilidade do “lesado”, ora Reclamante. (...) Deveremos, nestes termos, considerar dano grave aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação.”*
21. *Um dano considerável é aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação, de acordo com o entendimento perfilhado pelo Tribunal da Relação do Porto de 10 de Janeiro de 2022.*
22. *No caso concreto, os alegados prejuízos não atingem o limiar de gravidade exigido pelo artigo 496.º do C.C., tratando-se de meros incómodos e contrariedades que a vida em sociedade impõe e que não justificam uma compensação pecuniária.*
23. *Sendo certo que, nos termos do artigo 342º do C.C., àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.*
24. *E, o Reclamante não faz qualquer prova dos alegados danos que sofreu, muito menos junta qualquer relatório médico que indique que a*

ansiedade que sofre decorrem de qualquer ato praticado pela Reclamada.

25. *Concluindo-se, por isso, que os danos não patrimoniais deverão ser julgados totalmente improcedentes com todas as demais e legais consequências”.*

Terminou a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da ação.

Reclamante e Reclamada apresentaram prova documental.

Não foi apresentada prova testemunhal.

Não tendo sido possível conciliar as partes, procedeu-se à realização do julgamento.

Assim, cumpre decidir:

O tribunal é competente, materialmente e em razão do valor, nos termos do disposto nos n.ºs 2 e 3 do art. 14, da Lei 24/94 e art.s 5º e 7º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

O tribunal é territorialmente competente nos termos do art. 6º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, exceções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à acção o valor de 300,00€.

Da prova produzida em julgamento, **resultam provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. Por contrato celebrado em 09.08.2023 que vigorou até 18.03.2026, a Reclamada, no domínio da sua atividade económica, obrigou-se a fornecer ao Reclamante, para consumo por este na sua residência, eletricidade.

- B. Apesar de se ter obrigado a tal, nos meses de outubro de 2025 a Março de 2026, inclusive, a Reclamada não procedeu a uma faturação mensal dos consumos energéticos mencionados no item anterior.
- C. Na sequência do provado no item anterior, por fatura nº FT [REDACTED], de 02.01.2026, no valor de 210.26€, a Reclamante, faturou consumos relativos ao período temporal de 08.10.2025 a 27.12.2025; por fatura nº FT [REDACTED], de 10.03.2026, no valor de 167.00€, a Reclamante, faturou consumos relativos ao período temporal de 28.12.2025 a 27.12.2026 e por fatura nº FT K2614/14000366914, de 20.03.2026, no valor de 28,56€, a Reclamante, faturou consumos relativos ao período temporal de 08.03.2026 a 18.03.2026
- D. O motivo da referida falta de faturação mensal, deveu-se ao facto de a Reclamada, nessa ocasião, estar a proceder à unificação da sua plataforma de contratação com a plataforma de faturação.
- E. relativamente ao valor da fatura FT [REDACTED], de 02.01.2026, no montante de 210.26€, foi celebrado entre Reclamante e Reclamada um acordo de pagamento prestacional desse montante.
- F. O Reclamante pagou à Reclamada a totalidade dos valores referidos em “C”
- G. Em virtude de a faturação acima referida ter sido efetuada nos termos em que o foi e não mensalmente, o Reclamante sofreu transtornos, incómodos e stress.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Os demais factos alegados nos autos e ainda:

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção relativamente aos factos considerados provados com base na análise ponderada e conjugada das declarações do Reclamante prestadas em sede de audiência e documentos unidos aos autos.

No que às declarações do Reclamante diz respeito, este confirmou ao tribunal que efetivamente celebrou com a Reclamada o contrato acima provado em “A” (facto que a Reclamada admitiu na sua contestação e que o documento identificado como “Doc.1” junto pela Reclamada ao processo (contrato de fornecimento), intitulado de “Condições Particulares de Fornecimento de Eletricidade e/ou Gás em Mercado Livre - Segmento Particulares”, que o Reclamante não impugnou, comprovam).

Confirmou, também o Reclamante ao tribunal ter pagado todos os montantes que lhe foram faturados pela Reclamada (facto que a Reclamada não negou), sendo que relativamente ao valor referido na fatura FT [REDACTED], de 02.01.2026 (210.26€), celebrou com a Reclamada um acordo de pagamento prestacional (facto confirmado por documento junto aos autos pelo Reclamante, intitulado “Condições Plano Pagamento”, datado de 02.01.2026).

Disse ainda o Reclamante que já não é cliente da Reclamada, por ter feito cessar o contrato em Março de 2026 (facto que a Reclamada não negou).

Mais disse o Reclamante que a Reclamada não respeitou a faturação mensal dos valores energéticos consumidos (facto confirmado pelas faturas de consumos energéticos juntos ao processo pela Reclamada e Reclamante e que acima em “C” se identificaram), sendo que a justificação que por esta lhe foi apresentada pela Reclamada consistiu em que tinha ocorrido uma unificação da sua plataforma de contratação com a plataforma de faturação (facto este que a Reclamada admitiu na sua contestação), facto que determinou tal ocorrência.

Afirmou ainda o Reclamante ao tribunal que essa falta de faturação mensal dos valores energéticos consumidos lhe causou transtornos, incómodos e stress.

Assim, da análise conjugada e ponderada de todos estes elementos de prova o tribunal não teve qualquer dúvida em considerar provado os factos que acima considerou como tal.

Quanto à matéria considerada não provadas, tal resulta, de, nuns casos, ser matéria de direito ou conclusiva e, noutros, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “*considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos*

quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Por sua vez, art. 1154, do Código. Civil, prevê que “*contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição*”. Já o art. 874, do mesmo diploma legal determina que “*Compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço*”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto, por um lado, a prestação por parte da Reclamada ao Reclamante do serviço de eletricidade, prevista no art. 1, nº 2, al. b), da lei 23/96.

Por que o Reclamante destinou os serviços referidos em “A”, a serem por si usufruídos no seu dia-a-dia, (consumo de energia na sua residência), o negócio consubstancia uma relação jurídica de consumo, nos termos do disposto naquele artigo 2º, n.º 1, da citada Lei 24/96.

O que se discute no presente processo é saber se existiu ou não incumprimento contratual da Reclamada e se, em caso de tal incumprimento ter ocorrido, se assiste ao Reclamante o direito a ser indemnizado pela Reclamada.

Nos termos do disposto no art. 762, n.º 1, do Cod. Civ., “*o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado*”, sendo que, nos termos do art. 798º, do mesmo diploma legal, “*o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor*”, incumbindo, no entanto, ao devedor (art. 799, nº 1, do cod. Civ) “*provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua*”.

Cabia, assim, por força do disposto nº 1, do art. 342, do Cod. Civ., ao Reclamante demonstrar o incumprimento contratual da Reclamada (que a Reclamada não prestou o serviço em causa no processo nos termos que lhe era devido) e à Reclamada demonstrar que não existiu tal incumprimento ou que o seu incumprimento não se deveu a culpa sua.

Dispõe o art. 9º, nº 2, da lei 23/96, que “a factura” dos serviços públicos essenciais (onde se inclui, o presente serviço) “deve ter uma periodicidade mensal”.

O Reclamante logrou demonstrar que a reclamada não faturou com a periodicidade devida os consumos energéticos efetuados e que tal ato lhe causou stress, transtornos e incómodos.

A Reclamante, apresentou como justificação para tal ocorrência o facto de estar a proceder à unificação da sua plataforma de contratação com a plataforma de faturação.

Será este argumento idóneo a afastar a culpa da Reclamada? Serão aqueles danos invocados pelo Reclamante suscetíveis de serem indemnizados?

Respondendo à primeira das questões, entende este tribunal que não estamos perante um caso furtivo ou de força maior, pelo que deveria a Reclamada ter informado os seus clientes da alteração que iria efetuar no seu sistema, e dos constrangimentos que daí poderiam ocorrer. Contudo, coisa diversa é saber se o stress, constrangimentos, transtornos e incómodos gerados pela atuação da Reclamada são suscetíveis de serem indemnizados.

Segundo o art. 496 n.º 1, do Cod. Civ. “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Para Pires de Lima e Antunes Varela¹, a “*gravidade do dano há de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso) e não à luz de fatores subjetivos (...) cabe, portanto, ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. (...) Os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais*”.

Cabe, pois, aferir se tais “transtornos” e “incómodos” sofridos pelo Reclamante merecem, ou não, tutela jurídica.

Neste particular não podemos esquecer que o serviço provado em “A”, deveria ter sido prestado de forma contínua e de acordo com “*elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes*”, nos termos previstos nos art.s 5 e 7.º, da lei 23/96.

Se a lei determina que o padrão de qualidade é acrescido (elevado) tal previsão legal derroga o regime previsto no art. 469 do Cod. Civ. que apenas acolhe o dano grave, pelo que os incómodos e transtornos poderão ser suscetíveis de serem indemnizados/compensados.

¹ Código Civil Anotado, Volume I, 4.ª Edição Revista e Atualizada, com a colaboração de M. Henrique Mesquita, Coimbra Editora, Limitada, 1987, pág. 499

Assim, deveria a Reclamada ter informado o Reclamante (e não fez) de que iria proceder a alterações na suas plataformas de contratação e faturação (unificá-las).

Não o tendo feito e tendo daí resultado para o Reclamante incómodos e transtornos, serão estes passíveis de serem indemnizados?

Entende este tribunal que, em sede de serviços públicos essenciais (serviços que a todos interessa e a todos devem estar acessíveis, de acordo com o princípio da universalidade), tende o legislador previsto o regime que estatuiu no art. 7º da lei 23/96, os meros incómodos ou transtornos e o grau de satisfação do cliente (que noutro qualquer serviço não são passíveis de serem indemnizados) são aqui passíveis de serem compensados, ainda que de acordo com o grau de culpa do agente económico, que no caso presente é reduzido.

Assim sendo, atento o reduzido graus de culpa (juízo de censurabilidade) o facto de o Reclamante não ter demonstrado ter sofrido danos patrimoniais (está em causa apenas danos não patrimoniais – stress incómodos, transtornos) entende este tribunal ser ajustador fixar em 50,00€ o valor a pagar pela Reclamada ao Reclamante a título de compensação pelos danos morais que lhe causou.

Decisão:

Nestes termos, declara-se a presente acção parcialmente procedente por provada, e em consequência condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante o montante de 50,00€, a título de compensação pelos danos não patrimoniais que lhe causou.

No mais absolve-se a Reclamada.

Sem custas.

Notifique-se.

Resumo:

O que se discute no presente processo é saber se existiu ou não incumprimento contratual da Reclamada e se, em caso de tal incumprimento ter ocorrido, se assiste ao Reclamante o direito a ser indemnizado pela Reclamada.

Dispõe o art. 9º, nº 2, da lei 23/96, que “a factura” dos serviços públicos essenciais (onde se inclui, o presente serviço) “deve ter uma periodicidade mensal”.

O Reclamante logrou demonstrar que a Reclamada não faturou com a periodicidade devida os consumos energéticos efetuados e que tal ato lhe causou stress, transtornos e incómodos., tendo a Reclamante, apresentou como justificação para tal ocorrência o facto de estar a proceder à unificação da sua plataforma de contratação com a plataforma de faturação.

Será este argumento idóneo a afastar a culpa da Reclamada? Serão aqueles danos invocados pelo Reclamante suscetíveis de serem indemnizados?

Não estamos perante um caso furtivo ou de força maior, pelo que deveria a Reclamada ter informado o seu cliente da alteração que iria efetuar no seu sistema, e dos constrangimentos que daí poderiam ocorrer. Contudo, coisa diversa é saber se o stress, constrangimentos, transtornos e incómodos gerados pela atuação da Reclamada são suscetíveis de serem indemnizados.

Segundo o art. 496 n.º 1, do Cod. Civ. “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Cabe, pois, aferir se tais “transtornos” e “incómodos” sofridos pelo Reclamante merecem, ou não, tutela jurídica.

Neste particular não podemos esquecer que o serviço provado em “A”, deveria ter sido prestado de forma contínua e de acordo com “*elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes*”, nos termos previstos nos art.s 5 e 7.º, da lei 23/96.

Se a lei determina que o padrão de qualidade é acrescido (elevado) tal previsão legal derroga o regime previsto no art. 469 do Cod. Civ. que apenas acolhe o dano grave, pelo que os incómodos e transtornos poderão ser suscetíveis de serem indemnizados/compensados.

Deste modo, em sede de serviços públicos essenciais (serviços que a todos interessa e a todos devem estar acessíveis, de acordo com o princípio da universalidade), tende o legislador previsto o regime que estatuiu no art. 7.º da lei 23/96, os meros incómodos ou transtornos e o grau de satisfação do cliente (que noutro qualquer serviço não são passíveis de serem indemnizados) são aqui passíveis de serem compensados, ainda que de acordo com o grau de culpa do agente económico

Gondomar, 14 de Junho, de 2026.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)