

Processo nº 4454/2019

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Gás

**Tipo de problema:** Facturação e cobrança de dívidas

**Direito aplicável:** Lei n.º 23/96 de 26 de Julho com a redação da Lei n.º 12/2008 de 26 de Fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Devolução do montante de €151,91 debitado indevidamente da conta bancaria.

---

**Sentença nº 63/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada Advogado Estagiário) e --- representante da reclamada

Iniciado o Julgamento por vídeo conferência, encontram-se presentes a reclamante, o ilustre mandatário da reclamada e o representante da mesma.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Depois de longa discussão e apreciação do extrato de conta-corrente da reclamante enviado pelo Banco, e em conjugação com os documentos juntos, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 24.04.2017, a reclamante celebrou contrato com a reclamada para fornecimento de electricidade e gás à sua residência, sita na Rua em Lisboa, tendo ficado acordado o pagamento por débito bancário.

## Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

---

2) Em 27.02.2018, a reclamante recebeu a factura FT, relativa ao período de facturação de 08.12.2017 a 08.02.2018, no valor de €105,18, não tendo a procedido ao seu pagamento e reclamado junto da reclamada, solicitando esclarecimentos sobre a mesma, por considerar o valor da factura excessivo para o consumo realizado pela reclamante, não tendo tido resposta da reclamada.

3) Em 09.04.2018, 09.05.2018 e 09.06.2018, a reclamante recebeu, respectivamente as facturas FT, no valor de €40,01, FT no valor de €36,43 e FT no valor de €87,37, tendo procedido atempadamente ao pagamento das facturas.

4) Em 05.07.2018, a Reclamada procedeu à devolução do valor de €87,37, através de transferência bancária para a conta da reclamante, correspondente ao valor da factura FT, emitida em 09.06.2019, tendo a reclamante solicitado esclarecimentos junto da reclamada.

5) Em 31.07.2018, após a insistência da reclamante, a Reclamada informou a mesma que, face a uma leitura incorrecta por parte da reclamante em 06.03.2018, essa leitura foi reflectida na factura de 29.03.2018, pelo que as facturas posteriores (de 09.06.2018, 09.05.2018 e 09.04.2018) foram anuladas, gerando uma nota de crédito no valor de €163,81, o qual foi devolvido à conta da reclamante.

6) Em 05.07.2018, a Reclamada emitiu nova factura, relativa ao período de facturação de 08.02.2018 a 04.07.2018, no valor de €702,50, a qual a reclamante pagou.

7) Durante o mês de Julho, sem que tivesse recebido resposta à reclamação apresentada em Fev/2018 relativamente à factura então emitida (€105,18) a reclamante recebeu a carta da reclamada, com aviso de corte, para proceder ao pagamento do valor em dívida, tendo reclamado junto da Reclamada, reiterando a reclamação anteriormente apresentada.

8) Em 06.08.2018, a reclamante procedeu ao pagamento do valor de €192,55, por referência bancária, correspondente à factura reclamada (€105,18) e à devolução do valor de €87,37, depositado indevidamente na sua conta, regularizando assim os valores em dívida com a Reclamada.

9) Em Outubro de 2019, a Reclamada procedeu ao débito do valor €151,91 da conta bancária da reclamante, sem qualquer aviso prévio, tendo a reclamante reclamado de imediato solicitando a devolução do

valor debitado, dado que todos os valores ficaram regularizados em 06.08.2018, o que não foi aceite pela reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.

10)A reclamada enviou a este Tribunal um e-mail datado de 13/02/2020, no qual descreve a facturação dos consumos e dos pagamentos desde 19/04/2018 a 11/09/2019, tendo sido dado conhecimento à reclamante.

**FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da análise dos factos dados como assentes e da conjugação destes factos com os documentos juntos ao processo, assim como do extrato do movimento efectuado no Banco no período referido na facturação, resulta claro que a reclamante efectuou o pagamento dos montantes que lhe foram exigidos pela reclamada, tendo esta enviado à reclamante algumas notas de crédito correspondentes ao reembolso de valores anteriormente pagos mas não exigíveis.

Da análise do e-mail junto ao processo enviado pela reclamada em 13/02/2020, resulta com alguma clareza que, a reclamante não deve presentemente qualquer valor à reclamada, mas esta também não tem que restituir qualquer valor, uma vez que não se vislumbra que tenha recebido qualquer quantia a mais dos consumos reais.

---

**DECISÃO:**

Assim, sem necessidades de mais alongadas considerações, julga-se improcedente a reclamação por não provada e em consequência absolve-se a reclamada do pedido e ordena-se o arquivamento do processo.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 3 de Junho de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada - Advogada Estagiária)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante, o representante da reclamada acompanhado pela mandatária da mesma.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Atendendo que, surgem dúvidas a respeito aos pagamentos das facturas emitidas relativas ao consumo de electricidade e de gás da reclamante, entre Fevereiro 2018 e a presente data, as partes acordam entre si que se solicite ao Novo Banco - sucursal do Saldanha, quais os débitos e os créditos efectuados na conta bancária da reclamante através da "reclamada" e eventuais revogações bancárias, relativas somente à "reclamada".

---

**DESPACHO:**

Assim, interrompe-se o Julgamento para continuar oportunamente, após o Banco ter enviado informação agora requerida.

---

Centro de Arbitragem, 26 de Fevereiro de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)