



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1132 /2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Electricidade

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com contratos e vendas

**Direito aplicável:** , Lei n. 24/96 de 31 de Julho; al. a) do nº 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º1 do artigo 341º do CC

**Pedido do Consumidor:** Rectificação da facturação emitida na pendência do contrato, de acordo com os valores contratado telefonicamente, em 25.01.2021 (0,2024€/potência e 0,14/kW, acrescido da oferta de 30,00€ a descontar na facturação).

---

## **SENTENÇA Nº 82 /2022**

---

**Requerente**

**Requerida**

---

### **SUMÁRIO:**

O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto.

#### **1. Relatório**

**1.1.** O Requerente pretendendo a retificação da fatura emitida na pendencia do contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado com a Requerida, vem em suma afirmar que os termos estabelecidos naquela fatura não refletem as condições contratadas via telefone, ou seja preço de potência contratada a 0,2024€ e preço Kw a 0,14€, acrescido da oferta de €30,00 a descontar na faturação.

1



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, impugnando em suma os factos versados na reclamação, alega que as condições referidas pelo Reclamante pressupunham não só a permanência deste num ciclo de 30 dias, que não cumpriu, bem como a faturação eletrónica a que o mesmo não aderiu.

\*

A audiência realizou-se com a presença da Assessoria jurídica da DECO em representação do Requerente e Ilustre Mandatário Forense da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

## 2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se deve a Requerida proceder ou não à retificação da fatura, nos termos e para os efeitos do disposto na al. a) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 341º do C

\*

## 3. Fundamentação

### 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Em 25/01/2021, Reclamante celebrou com a Reclamada telefonicamente um contrato de fornecimento designado “----” de energia elétrica para a sua habitação sito à Rua ----;

2. Nessa chamada telefónica foram comunicadas como condições contratuais, mediante adesão à fatura eletrónica:

- a) Valores de 0,2024€/potência
- b) Valores de 0,14€/ Kw
- c) Oferta de €30,00 a descontar nos 6 primeiros meses de vigência do contrato, numa proporção de €5,00/ mês

3. A Reclamada emitiu e enviou ao Reclamante as condições contratuais com os seguintes preços:

2



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- a) Termo energia 0,170416€ - 11% = 0,15167024€
- b) Termo potência: 0,079000€
- c) c. Termo fixo acesso às redes: 0,158500€
- d) d. Total= 0,2375€ - 11% = 0,211375€

4. Aos preços no ponto supra acresce o devido a título de IVA

5. Encontra-se a pagamento a quantia de €24,85 referente à fatura ----- e enviada pela Requerida ao Requerente em 21/2/2021, referente ao período de faturação de 28/1/2021 a 19/2/2021, na qual é aplicada os valores refletidos nos pontos 3 e 4 destes factos dados por provados

6. Nesta fatura não foi aplicado o desconto, parcelado, relativa à oferta de €30,00 nos primeiros 6 meses de vigência do contrato

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** essencialmente da prova documental junta aos autos, e da audição da chamada telefónica estabelecida entre Requerente e os serviços da Requerida, em que aquele solicita o fornecimento de energia elétrica por esta.

Desta forma, a matéria versada no ponto 1 dos factos provados assim resulta por expresse acordo das partes nas suas peças processuais, não tendo sido colocada em questão a designação “quero + luz” contratada ou o momento da celebração do contrato.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A matéria do ponto 2 assim resulta por audição da chamada telefónica, em que são explícitas as condições comunicadas pela colaboradora da Requerida, sendo certo que também o é explícito que tais condições são sujeitas à faturação eletrónica que o Consumidor a final diz não pretender. Porém no decurso da exposição da colaboradora, esta refere que “terá sempre direito aos €30,00 a descontar nos primeiros 6 meses de vigência do contrato”, criando a convicção no consumidor de que esta promoção não estaria subordinada a qualquer condição e que só por aderir aos serviços da Requerida lhe seria descontado €5,00 mensais na sua faturação.

Por seu turno a matéria versada nos pontos 3 e 4 assim resulta como provada decorrente da análise das condições contratuais gerais e especiais juntas aos autos pelas partes nas suas peças processuais

E a matéria dada como provada no ponto 5 e 6 da própria fatura em crise também junta aos autos por ambas as partes.

\*

### **3.3. Do Direito**

Nos termos do disposto no artigo 8 da Lei de Defesa do Consumidor, Lei n. 24/96 de 31 de Julho, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone; c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso; d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato; e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato; f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso; g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária; h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos; i) A existência de garantia de conformidade dos bens, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições; j) A funcionalidade dos conteúdos digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso; k) Qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento; l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.

Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.

O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

Assim, e como resulta provado, tendo sido informado ao consumidor via telefone que este teria acesso a um desconto mensal de €5,00 nas primeiras 6 faturas, perfazendo o valor de €30,00, deverá este operar sobre a fatura em crise. No demais, a pretensão do Consumidor será improcedente por o mesmo não ter cumprido os requisitos para acesso aos 12% de descontos totais, como o sejam a faturação eletrónica.

Pelo que, neste ponto, é parcialmente procedente a pretensão do Requerente.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

\*

#### **4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a Requerida a retificar a fatura n.o - -----, operando o desconto de €5,00, sendo assim devido por conta da mesma o montante de €19,85**

Notifique-se

Lisboa, 17/04/2022

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)