



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1127 /2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Electricidade

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** Lei nº 24/96 de 31 de Julho; Lei nº 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis nº 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, e 44/2011, de 22 de junho.

**Pedido do Consumidor:** -

- Anulação do contrato nº 160804197862;
- Reconhecimento que o único contrato válido é o nº 160804610915, que respeita à fracção R/C Dtº Atelier;
- Anulação das facturas nºs:
  - a. Nº 10339900764 de 24.02.2020, no valor € 74,72 (Doc. 10);
  - b. Nº 10345453881, de 24.03.2020, no valor € 68,32 (Doc. 11);
  - c. Nº 10350605417, de 24.04.2020, no valor € 70,60 (Doc. 12);
  - d. Nº 10355649206, de 24.05.2020, no valor € 66,56 (Doc. 13);
  - e. Nº 10360947795, de 24.06.2020, no valor € 61,24 (Doc. 14);
  - f. Nº 10366122504, de 24.07.2020, no valor € 64,31 (Doc. 15);
  - g. Nº 10372740575, de 24.08.2020, no valor € 79,29 (Doc. 16);
  - h. Nº 10372740576, de 27.08.2020, no valor € 1,97 (Doc.17)
- Transferência do valor da factura nº 10335795272, no montante de € 148,33 para crédito do contrato de fornecimento correcto com o nº160804610915 e acerto de contas, pois a 18.02.2021 cessou o contrato de fornecimento em questão.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

---

## SENTENÇA Nº 83 /2022

---

**Requerente**

**Requerida 1**

**Requerida 2**

---

### **SUMÁRIO:**

O SEN – Serviço Elétrico Nacional, Decreto-Lei n.º 29/2006 tem como objetivo (artigo 4.º n.º 1): “O exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei tem como objetivo fundamental contribuir para o desenvolvimento e para a coesão económica e social, assegurando, nomeadamente, a oferta de eletricidade em termos adequados às necessidades dos consumidores, quer qualitativa quer quantitativamente.”. Este objetivo é orientado por princípios de funcionamento entre eles (artigo 4.º n.º 2): “O exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei deve obedecer a princípios de racionalidade e eficiência dos meios a utilizar, contribuindo para a progressiva melhoria da competitividade e eficiência do SEN, no quadro da realização do mercado interno de energia, tendo em conta a utilização racional dos recursos, a sua preservação, a manutenção do equilíbrio ambiental e a proteção dos consumidores.”. E quanto à proteção dos consumidores diz (artigo 6.º): “No exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei, é assegurada a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto à prestação do serviço, ao exercício do direito de informação, à qualidade da prestação do serviço, às tarifas e preços, à repressão de cláusulas abusivas e à resolução de litígios, de acordo com o previsto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, e 44/2011, de 22 de junho.”.

---



## 1. Relatório

**1.1.** O Requerente pretendendo a anulação do contrato 160804197862, o reconhecimento como único contrato válido o contrato n.o 160804610915, a anulação das faturas 10339900764, de 24/02/2020 no valor de 74,72€, n. 10345453881, de 24/03/2020 no valor de 68,32€, n. 1035060417, de 24/04/2020 no valor de 70,60€, n.10355649206, de 24/05/2020 no valor de 66,56€, n.1036094775, de 24/06/2020 no valor de 61,24€, n.10366122504, de 24/07/2020 no valor de 64,31€, n. 10372740575 de 24/08/2020 no valor de 79,29€, n.10372740576, de 27/08/2020 no valor de 1,97€ e bem assim a compensação de créditos de €148,33, vem em suma alegar na sua reclamação inicial o erro na atribuição inicial do CPE ao local de consumo correspondente à sua habitação, o que ocasionou que lhe fossem imputados valores que não correspondem ao real consumo da mesma, pelo que os mesmos não são devidos.

**1.2.** Citada, a Requerida1 apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda alega em suma que é alheia ao sucedido tendo-se limitado a proceder de acordo com as instruções fornecidas pelo demandante designadamente a indicação do CPE, que lhe foi indicado pela ORD; não pode por si só proceder a qualquer correção, designadamente à faturação porque mesmo admitindo a troca entre os CPE no intervalo dessa troca não forneceu o local de consumo que estaria correto, pelo que é manifestamente impossível atribuir o consumo e o preço a pagar pelos consumos apurados e comunicados pela --- no local de consumo “errado” e a um consumidor com quem não tem qualquer vínculo contratual.

**1.3.** A Requerida2 citada também contestou, alegando que também esta proceder mediante solicitação do comercializador para o efeito, limitando-se à execução dos pedidos dos comercializadores.

\*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente, e do legal representante da Requerida1 e Ilustre Mandatária Forense da Requerida2, 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

\*

## 2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de, 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 CC, saber:

- 1) da anulação do contrato 160804197862;
- 2) do reconhecimento como único contrato válido o contrato n.º 160804610915; 3) da anulação das faturas
  1. Fatura n. 10339900764, de 24/02/2020 no valor de 74,72€;
  2. Fatura n. 10345453881, de 24/03/2020 no valor de 68,32€;
  3. Fatura n. 1035060417, de 24/04/2020 no valor de 70,60€;
  4. Fatura n.10355649206, de 24/05/2020 no valor de 66,56€
  5. Fatura n.1036094775, de 24/06/2020 no valor de 61,24€
  6. Fatura n.10366122504, de 24/07/2020 no valor de 64,31€
  7. Fatura n. 10372740575 de 24/08/2020 no valor de 79,29€
  8. Fatura n.10372740576, de 27/08/2020 no valor de 1,97€
- 4) da compensação de créditos de €148,33 \*

## 3. Fundamentação

### 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados

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

2. Em 21/11/2019, o reclamante celebrou com a ----- um contrato de fornecimento de eletricidade referente à sua residência sita na ----, tendo sido atribuído ao contrato o n. 160804197862, ao qual foi atribuído o CPE PT0---;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

3. Como comprovativo de morada e título de ocupação do local de consumo, o Reclamante entregou o contrato de arrendamento para fins habitacionais no qual consta como inquilino e como locado a fração autónoma designada pelas letras “ATEL” sita na -----, Lisboa

4. Na referida ocasião o reclamante entregou ao funcionário que o recebeu na loja do cidadão das Laranjeiras fotocópia do contrato de arrendamento em questão;

5. O CPE correto para o local de consumo em questão, habitação do Reclamante, é o ----

6. O CPE ---- corresponde ao local de consumo sito à ---- Lisboa

7. Em 02/02/2020, o reclamante recebeu por email a fatura n. 10335795272, no valor de €148,33 referente ao período de 25-11-2019 a 24-01-2020 do CPE ----, que pagou;

8. Em 29/2/2020, com o novo CPE PT0002000067851958RY, o Requerente deslocou-se à loja do cidadão das Laranjeiras solicitando a correção do CPE

9. Nessa mesma data, o Reclamante celebrou um novo contrato de fornecimento de energia elétrica para o local de consumo em questão, desta feita sendo-lhe atribuído o contrato n. ----, para o CPE ----,

10. O pedido contratual referido no ponto anterior deu entrada no portal de Gestão Switching a 29/02/2020 pela 14:28:27 e recusado a 04/03/2020 pelas 10:46:37, por falta de condições de segurança na instalação;

11. A ----- emitiu e enviou ao Reclamante, referentes aos consumos do CPE PT-----, que este não pagou:

1. Fatura n. 10339900764, de 24/02/2020 no valor de 74,72€;
2. Fatura n. 10345453881, de 24/03/2020 no valor de 68,32€;
3. Fatura n. 1035060417, de 24/04/2020 no valor de 70,60€;
4. Fatura n.10355649206, de 24/05/2020 no valor de 66,56€
5. Fatura n.1036094775, de 24/06/2020 no valor de 61,24€
6. Fatura n.10366122504, de 24/07/2020 no valor de 64,31€
7. Fatura n. 10372740575, de 24/08/2020 no valor de 79,29€



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

8. Fatura n.10372740576, de 27/08/2020 no valor de 1,97€

12. A 11/08/2020 deu entrada no portal de gestão Switching denúncia do contrato de prestação de energia elétrica para o CPE ---

13. A 08/09/2020 o Reclamante celebrou novo contrato com a Reclamada ---- para fornecimento de energia elétrica na sua habitação, contrato com o n. 160804610915, para o CPE ----;

14. O contrato identificado no ponto anterior é o único que se mantém ativo na presente data para o local de consumo em crise

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. Pelo menos desde 25/11/2019 que a Reclamada ---- tem conhecimento da incorreção do CPE inicialmente atribuído;

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** da prova documental junta aos autos, e do acordo das partes quanto aos mesmos nas suas peças processuais, atenta a ausência de qualquer outro elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer dos factos alegados.

Assim assenta a convicção deste Tribunal nas comunicações do portal de gestão switching juntas aos autos que reproduzem a comunicação ocorrida entre Comercializador e Operador de Rede de Distribuição quanto aos contratos aqui em questão, os quais foram também parcialmente juntos moldando a convicção deste Tribunal quanto à data da sua celebração e bem assim a identificação do CPE a que se pretendem destinar, e moldou ainda este Tribunal a convicção pela junção aos autos das faturas cuja anulação se peticiona na presente demanda arbitral.

**No que se reporta à matéria dada como não provada** a mesma assim resulta da ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer da mesma.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

\*

### 3.3. Do Direito

Dúvidas não restam, até porque conforme supra referido em sede de matéria factual e respetiva motivação, resulta assente por acordo das partes, que o local de consumo do

Reclamante respeita à fração autónoma sita à -----elier, e ao qual corresponde o CPE ----.

Ora, o SEN – Serviço Elétrico Nacional, Decreto-Lei n.º 29/2006 tem como objetivo (artigo 4.º n.º 1): “O exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei tem como objetivo fundamental contribuir para o desenvolvimento e para a coesão económica e social, assegurando, nomeadamente, a oferta de eletricidade em termos adequados às necessidades dos consumidores, quer qualitativa quer quantitativamente.”. Este objetivo é orientado por princípios de funcionamento entre eles (artigo 4.º n.º 2): “O exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei deve obedecer a princípios de racionalidade e eficiência dos meios a utilizar, contribuindo para a progressiva melhoria da competitividade e eficiência do SEN, no quadro da realização do mercado interno de energia, tendo em conta a utilização racional dos recursos, a sua preservação, a manutenção do equilíbrio ambiental e a proteção dos consumidores.”. E quanto à proteção dos consumidores diz (artigo 6.º): “No exercício das atividades abrangidas pelo presente decreto-lei, é assegurada a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto à prestação do serviço, ao exercício do direito de informação, à qualidade da prestação do serviço, às tarifas e preços, à repressão de cláusulas abusivas e à resolução de litígios, de acordo com o previsto na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, e 44/2011, de 22 de junho.”

Desta forma, não pode ser desconsiderado o facto de o Reclamante no momento inicial, e em que foi atribuído CPE incorreto, se ter acompanhado de título de ocupação que identificava corretamente o local de consumo. Tanto mais que confrontadas as várias comunicações do portal de gestão de switching é perceptível que a posterior introdução da morada correta (“r/c direito atelier”) ocasiona a correção do CPE, passando agora a figurar o correto.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Nos termos supra referidos não se poderá interpretar de outra forma aquelas normas legais que não seja a de uma tutela do Consumidor perante estes lapsos de introdução no sistema do local de consumo para o qual pretende celebrar contrato de fornecimento de energia elétrica.

De tal modo que, não seria expectável qualquer outra atuação que não aquela que o Consumidor levou a cabo: a apresentação de título de ocupação com morada válida, sendo toda a restante formalização dependente das Requeridas, seja por serem estas (Comercializadora) a introduzir os dados no sistema; seja por serem estas, (Distribuidora) a ativarem o serviço no local indicado.

Seja como for, o lapso manifesto nos presentes autos não poderá ser imputado ao consumidor. Tanto mais que, este tudo fez para que houvesse saneamento do mesmo, não sendo crível que pelo menos a 29/02/2020 quando celebra um novo contrato, conforme resulta da matéria provada, não tivesse pretendido a cessação do anterior, incorreto. Não estando, pois, na sua disponibilidade, a alteração dos dados no sistema e a retificação motu próprio do lapso, que, repete-se, não foi ocasionado por qualquer incumprimento da sua parte.

Efetivamente, incumprimento existe, por violação das suas obrigações legais, por banda das Requeridas, quer por incorreta introdução dos dados (e assim afirmamos por os mesmos não serem coincidentes com os elementos facultados pelo Consumidor à data da celebração do primeiro contrato), quer por violação de obrigação de zelo por conta de quem levou a cabo a ativação do serviço.

Desta feita, e sem mais considerações, por expressa convicção deste Tribunal, há que proceder totalmente a pretensão do Reclamante.

\*

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

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente:**

- 1) Declarando a anulação do contrato 160804197862,**
- 2) Reconhecendo como único contrato válido o contrato n.o 160804610915,**





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**3) Declarando a anulação das faturas 10339900764, de 24/02/2020 no valor de 74,72€, n. 10345453881, de 24/03/2020 no valor de 68,32€, n. 1035060417, de 24/04/2020 no valor de 70,60€, n.10355649206, de 24/05/2020 no valor de 66,56€, n.1036094775, de 24/06/2020 no valor de 61,24€, n.10366122504, de 24/07/2020 no valor de 64,31€, n. 10372740575 de 24/08/2020 no valor de 79,29€, n.10372740576, de 27/08/2020 no valor de 1,97€ e bem assim**

**4) Condenado a Reclamada ---- a proceder à compensação de créditos de €148,33 na conta corrente atual do Consumidor.**

Notifique-se

Lisboa, 17/04/2022

A Juiz-Árbitro,  
(Sara Lopes Ferreira)