



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1417 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Electricidade

**Tipo de problema:** Facturação injustificada

**Direito aplicável:** art. 405.º; art 406.º n.º 1 e 2 do art 762.º; artº763º e art.1154º todos do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Rectificação da facturação, com anulação dos valores cujo direito ao recebimento se encontre prescrito.

---

## **SENTENÇA Nº 356 / 2023**

---

**Requerente:**

**Requerida:**

### **SUMARIO:**

A informação e esclarecimento pressupõe a apresentação dos documentos informativos e espécimenes contratuais, mas também o diálogo que, daí para a frente se deve estabelecer entre quem presta os esclarecimentos e o seu destinatário. Se o destinatário da informação deixar, afinal, passarem anos sem se motivar para perceber as condições e características do contrato do qual é participante, não pode essa sua inação transformar-se em incumprimento de deveres de informação e esclarecimento pela outra entidade contratante.

### **1. Relatório**

**1.1.** O Requerente pretendendo a retificação da faturação emitida pela Requerida entre Novembro de 2018 e Janeiro de 2023, num valor de €291,38 vem alegar na sua reclamação que em 2018 aderiu ao serviço Funciona e sem que se apercebesse foi alterado o seu tarifário para tarifa simples, por alegada incompatibilidade, sendo que não foi informado dessa incompatibilidade

**1.2.** Citada, a Requerida contestou, impugnando os factos versados na reclamação inicial, impugnando os factos versados na reclamação inicial



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



\*\*

A audiência realizou-se na ausência do Requerente e da Ilustre Mandatário 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 mera apreciação negativa cumulada com uma ação declarativa de condenação***, cinge-se na questão de saber se devem as faturas ser retificadas, nos termos e para os efeitos do disposto na al. a) e b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 341º do C

Fixa-se, para efeitos do disposto no artigo 306º do CPC como valor da causa: €291,38

\*

## 3. Fundamentação

### 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados

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

1. O Requerente é cliente da Requerida pelo menos desde 2018
2. Em 2018 o Requerente aderiu ao serviço ----
3. E desde essa data a sua tarifa alterou de bi-horária para simples
4. As faturas desde Novembro de 2018 a Janeiro de 2023 fazem expressa referência ao tarifário cobrado ao Consumidor tarifa simples

#### 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, uma vez que o Requerente em sede de declarações de parte se limitou a corroborar na íntegra a versão dos factos presentes na reclamação inicial, inexistindo qualquer outro elemento probatório carreado aos autos que permitisse a este Tribunal conhecer do alegado erro contabilístico dos documentos juntos aos autos. Assim, a convicção deste Tribunal assenta nas faturas que se encontram juntas aos autos moldadas com as regras da experiência comum.

\*

### 3.3. Do Direito

O Reclamante nos presentes autos levanta a questão da validade da alteração de tarifário, por omissão dos deveres de informação e esclarecimento a que a entidade está obrigada antes e no momento da celebração do contrato de adesão individual (por adesão ao serviço funciona)

Tanto quanto é possível considerar neste processo, as faturas emitidas e enviadas ao Requerente pela Requerida desde Novembro de 2018 a Janeiro de 2023 fazem expressa referencia ao tarifário aplicado, tendo o Requerente recebido e liquidado as mesmas, alegando que nunca se havia apercebido dessa alteração, denotando-se uma despreocupação do consumidor no conhecimento efetivo do tarifário aplicado e da correção das restantes informações constantes daquela faturação

Sem censura [por traduzir até um comportamento frequente no Consumidor médio], [ficou este tribunal convicto] de que o Consumidor não atendeu à documentação que lhe foi facultada ao longo dos quase 5 anos que agora vem reclamar.

Como os nossos tribunais [judiciais] já salientaram, o cumprimento dos deveres de informação e esclarecimento pressupõem uma atitude recetiva (quando não mesmo proactiva) dos destinatários dessa informação.

A informação e esclarecimento pressupõe a apresentação dos documentos informativos e espécimes contratuais, mas também o diálogo que, daí para a frente se deve estabelecer entre quem presta os esclarecimentos e o seu destinatário. Se o destinatário da informação não se mostra interessado, nem disponível, antes prescinde do direito a ser informado ou esclarecido, ignorar os



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



documentos que lhe são entregues, tanto no momento da celebração do contrato de adesão individual, como nos dias subsequentes e deixar, afinal, passarem anos sem se motivar para perceber as condições e características do fundo de pensões do qual é participante, não pode essa sua inação transformar-se em incumprimento de deveres de informação e esclarecimento pela Requerida.

[O caso subjudice arbitral] não é único, antes constitui um padrão social que urge modificar, porque assenta numa convicção errada, mas relativamente difundida, de que os documentos que nos são entregues não cumprem qualquer objetivo importante, nem têm qualquer utilidade concreta para quem os recebe e são apenas o cumprimento de obrigações que o legislador impõe, mas que os destinatário de bom grado prescindem, por encontrarem nele mais incómodo do que vantagens. Quando, afinal, não se trata de uma vantagem, mas de uma verdadeira necessidade, por só dessa forma e com a disponibilidade e empenho dos participantes ser possível evitar a contratação de bens ou serviços que não correspondem às expectativas dos Clientes ou não são adequados ao seu perfil e situação pessoal.

Assim, Requerente e Requerida, no gozo da sua liberdade contratual (art.o 405.o do Código Civil) celebraram entre si um contrato mediante o qual a Requerida se obrigou a prestar ao Requerente serviço de fornecimento de energia elétrica, e, como contrapartida pela prestação do aludido serviço o Requerente paga à Requerida o preço devido pela energia consumida – contrato bilateral sinalagmático.

Trata-se, e antes de mais, de um contrato de prestação de serviço (art.o 1154.o do Código Civil), atípico, por não se enquadrar em nenhuma das modalidades especificamente mencionadas no Código Civil (artigos 1155.o e seguintes).

Provando-se que a Requerida prestou os aludidos serviços, na quantidade exata que consta da fatura reclamada, pois que não foi abalado o documento/faturação, início de prova, está, pois, o Consumidor/ aqui Requerente obrigada ao pagamento do preço pela energia consumida, pelo serviço prestado pela requerida.

Ora, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (n.o 1 do art.o 762.o do Código Civil). Mais, o devedor tem de realizar a prestação pontualmente (artigos 406.o n.o 1 e 762.o n.o 1 do Código Civil), de acordo com as regras da boa fé (art.o 762o n.o 2) e integralmente (art.o 763.o).

\*



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 totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 31/08/2023

A Juiz-Arbitro,  
(Sara Lopes Ferreira)