



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 2189 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Gás

Tipo de problema: Facturação injustificada

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho;
artigo 405.º do CC

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago pelo consumo do contador errado

SENTENÇA Nº 459 / 2023

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, DEVIDAMENTE IDENTIFICADO NOS AUTOS;

RECLAMADA: ----, DEVIDAMENTE IDENTIFICADA NOS AUTOS;

RECLAMADA: -----, DEVIDAMENTE IDENTIFICADA NOS AUTOS;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante celebrou em 27.03.2007 um contrato de fornecimento de gás canalizado com a Reclamada ---. Em 08.04.2021, na loja ---, o Reclamante aderiu ao pacote “----”, tendo sido assistido por um funcionário da ---. Nesse contrato foi contratado o serviço de eletricidade e de gás canalizado, contudo foi indicado o código universal de instalação errado, pelo que a Reclamada --- não interrompeu o seu fornecimento de gás e a Reclamada ---- passou a cobrar o fornecimento de gás. Nesse contexto, durante treze meses o Reclamante suportou duas contas de gás canalizado para a mesma morada. Nesse sentido, peticiona ao Tribunal que condene a Reclamada ---e a Reclamada ---- na anulação da faturação que reputa como indevida.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

As Reclamada apresentaram a sua defesa, impugnando que a faturação fosse indevida. Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) O Reclamante celebrou, em 27.03.2007, um contrato de fornecimento de gás combustível canalizado com a Reclamada ---(cf. flhs. 3 e 4 dos autos);
- b) O contrato celebrado com a Reclamada --- tinha como código de identificação do local 0 085 848 766 e o número de contrato 9003496788 (cf. flhs. 3 e 4 dos autos);
- c) O pagamento do contrato celebrado com a Reclamada --- acontecia por débito direto na conta devidamente comunicada pelo Reclamante (cf. flh. 3 dos autos);
- d) No dia 08.04.2021, o Reclamante, numa visita à loja --- situada em Loures, aderiu ao “----”, com vista ao fornecimento de energia elétrica e de gás (cf. flhs. 1 e 33);
- e) A contratação e respetivo preenchimento de documentação foi conduzida por um funcionário da ---, cuja identidade se desconhece (cf. declarações do Reclamante);
- f) No âmbito dessa visita, foi inserido no sistema da ----, um pedido de início de fornecimento de energia elétrica (com o CPE¹ ---) e de gás canalizado (com o CUI² PT----) (cf. flhs. 1 e 33);
- g) O CUI PT----associado ao contrato não corresponde ao CUI do contador de gás do Reclamante (cf. flhs. 1 e declarações de parte);

¹ Código de ponto de entrega.

² Código universal de instalação.



- h) O CUI correto do contador do Reclamante é PT1---- (cf. flhs. 1 e declarações de parte);
- i) As Reclamadas não tiveram qualquer intervenção direta no processo de contratação desenvolvido na loja -- de Loures (cf. declarações de todas as partes envolvidas);
- j) Em 17.05.2022 o Reclamante, após aperceber-se que estava a suportar débitos diretos de dois fornecimentos de gás canalizado diligenciou no sentido de cessar o seu vínculo contratual com a Reclamada --- (cf. contestação da Reclamada --- e declarações do Reclamante);
- k) Durante o período compreendido entre 04.04.2021 e 17.05.2022 a Reclamada ---s forneceu para o contador com o CUI ---- o serviço de gás canalizado (cf. declarações das partes e contestação da Reclamada ---);
- l) A Reclamada--- emitiu a sua última fatura, com o n.º FT 4921/32358, no valor de 18,11 EUR (dezoito euros e onze cêntimos), tendo como referência o CUI PT---- (cf. contestação da Reclamada);
- m) Quando a reclamada --- foi interpelada para proceder à mudança de operador, diligenciou imediatamente nesse sentido (cf. contestação da Reclamada);
- n) O Reclamante suportou, no período compreendido entre 04.04.2021 e 17.05.2022, 344,60€ (trezentos e quarenta e quatro euros e sessenta cêntimos) em gás canalizado fornecido pela --- e 281,83€ (duzentos e oitenta e um euros, e oitenta e três cêntimos) em gás canalizados fornecido pela ---;
- o) A Reclamada ---. Forneceu os serviços de eletricidade e de gás canalizado de acordo com os termos que foram contratados e para o CPE e o CUI devidamente identificados (cf. declarações das partes);
- p) O Reclamante apenas se apercebeu do erro na indicação do CUI aproximadamente um ano depois da celebração do contrato com a ---- (cf. flh.1 dos autos e declarações do Reclamante).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a Reclamada ---. ou a --- tenham tido qualquer influência na comunicação do CUI indicado no contrato celebrado com a ---;
- b) Que exista uma base de dados alimentada ou gerida pelas Reclamadas que permitisse ao funcionário da --- Loures recolher o CUI do contador do gás do Reclamante;
- c) Que a --- tenha prestado o seu serviço de gás canalizado de forma indevida.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

As Reclamadas, quer através das suas contestações, quer das declarações prestadas em audiência de julgamento, fundamentaram as suas posições as quais não divergem do que já resultava da prova documental junta aos autos.

No que concerne aos factos não provados, os esclarecimentos prestados em audiência de julgamento permitiram compreender que todos os atos relativos à contratação foram praticados com o auxílio ou pelo próprio funcionário da --- Loures (que não foi chamado ao processo, sequer como testemunha), o que permitiu concluir pelo facto não provado a): as Reclamadas não tiveram qualquer influência na comunicação do CUI indicado no contrato celebrado com a ---



Dos esclarecimentos prestados pela ---, também resultou como não provado o facto b), pois tal base não existe, sendo responsabilidade do futuro titular do contrato indicar o CUI (e o CPE, quando aplicável) corretos. Finalmente, face aos elementos de prova documental juntos, também resultou o facto não provado c), ou seja, que a --- não prestou o seu serviço de gás canalizado de forma indevida.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Ademais, sendo um litígio relativo à prestação de um serviço público essencial, a competência do Tribunal sempre derivaria do artigo 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, na sua redação mais atual.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada --- foi, em 27.03.2007, celebrado um contrato de fornecimento de gás combustível canalizado. Estamos, portanto, perante um contrato de fornecimento de um serviço público essencial, nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, nomeadamente do seu artigo 1.º, n.º 1, al. c).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Este contrato de fornecimento de gás canalizado tinha como código de identificação do local o n.º 0 085 848 766 e o número de contrato 9003496788, sendo que o pagamento da faturação resultante do mesmo acontecia por débito direto na conta devidamente comunicada pelo Reclamante. A relação contratual entre a Reclamada ---, e o Reclamante desenvolveu-se sempre em termos normais e marcados pelo regular e pontual cumprimento das obrigações por ambas as partes envolvidas na relação contratual.

Com efeito, de acordo com a prova junta e produzida no processo, a --- iniciou o fornecimento de gás canalizado quando tal foi contratualizado e apenas cessou o mesmo quando teve conhecimento – por via de inserção de um pedido do Reclamante – que o consumidor pretendia mudar de comercializador de gás canalizado (cf. factos k, l)].

É ao consumidor – que ocupa no processo a posição de Reclamante – que assiste a liberdade de escolher as suas contrapartes negociais e, nesse sentido, celebrar os contratos que tenha por convenientes ao abrigo do artigo 405.º do CC³. Neste contexto, foi o consumidor que disponibilizou, no ano de 2007, o CUI necessário para o fornecimento do serviço de gás canalizado e tudo se desenvolveu, nessa relação contratual, nos termos expectáveis.

A relação contratual findou em 17.05.2022 mediante iniciativa do Reclamante, designadamente quando se apercebeu do erro que havia sucedido aquando da celebração do novo contrato com a ---. Pelo exposto, o comportamento da Reclamada --- não merece qualquer censura por parte do ordenamento jurídico: iniciou o fornecimento quando tal foi contratualizado e cessou o mesmo assim que lhe foi ordenado nesse sentido, motivo pelo qual não se considera o fornecimento como indevido. Logo, a faturação emitida pela --- é lícita e configura uma obrigação civil exigível nos termos gerais de Direito.

*

No que respeita à Reclamada ---, importa analisar se a mesma procedeu de acordo com a diligência que lhe é imposta por lei. No dia 08.04.2021, o Reclamante, numa visita à loja --- situada em Loures, aderiu ao “---”, com vista ao fornecimento de energia elétrica e de gás pela Reclamada ---. Tal como resulta dos factos provados, todo o processo de contratação

³ CC – Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



foi conduzido por um funcionário da ... de Loures, cuja identidade se desconhece. Neste sentido, ao conhecimento da Reclamada ---. apenas chegou um pedido de início de fornecimento de energia elétrica (com o CPE PT000--e de gás canalizado (com o CUI P---) e foi com esses dados que procedeu ao fornecimento dos serviços. De facto, embora o CUI PT--- associado ao contrato não correspondesse ao CUI do contador de gás do Reclamante, a Reclamada não tinha forma de saber desse facto.

Por conseguinte, a Reclamada ---. limitou-se a fornecer os serviços de eletricidade e de gás canalizado de acordo com as informações prestadas pelo Reclamante no momento da contratação, não lhe sendo exigível que se tivesse comportado de modo diferente. Tanto assim é, que quanto ao fornecimento de energia elétrica não se verificou qualquer questão merecesse oposição por parte do Reclamante.

Logo, no que respeita ao fornecimento de gás canalizado o comportamento da Reclamada ---. não merece qualquer censura por parte do ordenamento jurídico, sendo que a faturação emitida pela mesma é lícita e configura uma obrigação civil exigível nos termos gerais de Direito.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada -- do pedido relativo à anulação da faturação de no valor 344,60€ (trezentos e quarenta e quatro euros e sessenta cêntimos) e a Reclamada --- do pedido relativo à anulação da faturação de no 281,83€ (duzentos e oitenta e um euros, e oitenta e três cêntimos)



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 626,43 € (seiscentos e vinte seis euros, e quarenta e três cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 3 de novembro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)