



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2256 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com preços / tarifas

Direito aplicável: Lei nº 23/96, de 26 de julho; Lei nº 6/2011, de 10 de março; DL n.º162/2019, de 25 de outubro; Despacho da DGEG n.o 46/2019, de 30 de dezembro de 2019; Decreto-Lei n.º 162/2019 de 25 de outubro artigos 483º, 487º 563º e 799o/1 todos do C.C.

Pedido do Consumidor: Término do contrato, sem qualquer despesa ou pagamento da minha parte, e pagamento dos consumos gerados pelos painéis durante o período em que o contador não foi substituído pela E-Redes.

SENTENÇA Nº 462 / 2023

SUMÁRIO:

1. A Lei n.o 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.o 12/2008, de 26 de fevereiro, refere-se à proteção dos serviços públicos essenciais quanto à sua comercialização e prestação.
2. Nas relações contratuais referentes às obrigações entre as partes, decorre o que tenha sido contratualmente convencionado entre as mesmas, onde constam as obrigações estipuladas.
3. A resolução do contrato de instalação e comercialização de painéis solares só pode ocorrer no prazo legalmente previsto, ou se se considerar o incumprimento do contrato.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 31 de outubro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido dirigido ao Centro, em síntese que os motivos pelos quais está a efetuar a reclamação em relação aos equipamentos e serviços da ---- se prendem com as inúmeras chamadas para o serviço de apoio e múltiplos emails enviados sem qualquer resposta.

O Reclamante alega que os painéis estiveram pendentes de serem certificados junto da DGEG durante 4 meses e com tal toda a energia produzida como consumida foi lhe faturada. Recebeu por isso faturas com valores absurdos, e considera que a Reclamada terá de assumir responsabilidade sobre este valor.

Alega ainda que toda a energia produzida para além de nos ter sido cobrada, tudo o que foi para a rede foi totalmente desperdiçado e sem possibilidade de a venderem durante 4 meses, tendo tido problemas no inversor durante meses e com isso sem dados dos seus consumos, estando também a aguardar meses pelo contacto e resolução da equipa técnica.

O contrato celebrado garantia ainda a transferência da quantia de €200 de desconto pela sua conta, uma vez que fora indicado pelos seus vizinhos, mas depois de pedida essa informação por email continuava à data do início do processo sem resposta.

Considera ainda que quando lhe foi apresentada a proposta comercial lhe fora indicado que os painéis seriam colocados num modelo mais avançado do que o da proposta feita aos vizinhos, e que por isso o valor da sua proposta era mais alta. Ocorre que consta que os painéis colocados nos vizinhos são os mesmos que os que têm.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por diversas vezes foi feito o pedido de término do contrato e que o reembolsassem do valor que foi faturado pelo consumo de energia, durante os meses em que os painéis não estavam certificados, sem qualquer resposta por parte da ---. Nem sequer teve resposta à reclamação efetuada a 10.05.2023 no livro de reclamações.

Considera ser inacreditável a falta de suporte por parte desta entidade e deixarem que situações destas que afetam os seus clientes se perpetuem por meses.

Posteriormente à entrada do pedido no Centro o Reclamante veio acrescentar que os painéis estiveram pendentes de ser certificados junto da DGEG durante 2 meses e meio e como tal toda a energia produzida como consumida foi-lhe faturada.

Tendo tido faturas muito elevadas, após contactar outra companhia para perceber como proceder com a instalação dos painéis foi lhe referido que os mesmos só são ativados depois de estarem certificados e o contador bidirecional instalado.

Requer por isso o reclamante que o contrato seja terminado, sem qualquer despesa ou pagamento da sua parte, e que o pagamento dos consumos gerados pelos painéis durante o período em que o contador não foi substituído. Não quer estar associado a uma empresa que não sabe prestar serviços e que não respeita os seus clientes.

A Reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de que há a referir entre a mesma e o Reclamante ter sido celebrado um contrato para instalação e manutenção de unidade de produção para autoconsumo (UPAC), a 26.12.2022, cuja instalação dos equipamentos ocorreu a 03.02.2023.

No âmbito da execução do contrato a Reclamada procedeu à credenciação do Reclamante e à comunicação prévia da unidade de produção para autoconsumo no Portal do Autoconsumo, através do site da DGEG, em conformidade com o disposto na al.a) do subcapítulo 3.1 do capítulo 3 do contrato.

Ocorre que a credenciação e respetiva comunicação apenas foi possível realizar no dia 06.04.2023, em virtude de dificuldades que a Reclamada se deparou aquando das diversas tentativas que efetuou para concluir o registo no website da DGEG, por problemas técnicos da mesma.

Juntou assim na sua contestação aos autos um print dos erros informáticos que apareciam aquando da tentativa de efetuar esse registo.

Sendo a Reclamada alheia a esses problemas técnicos, e que só a DGEG poderia responder e resolver.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ainda assim e no âmbito de execução do contrato, esclarece a Reclamada que a unidade de produção para o autoconsumo, instalada na habitação do Reclamante, encontra-se como sempre a funcionar de forma correta e a produzir energia em conformidade com o contratado.

E que apesar do lapso temporário e de carácter anómalo e excecional no inversor, tal não comprometeu o funcionamento da UPAC, tendo tão somente implicado a impossibilidade temporária de consulta de dados na aplicação. Pelo que considera não ter resultado impacto na produção de energia ou na contabilização da mesma ou prejuízos para o Reclamante.

Assim que teve conhecimento assegurou a deslocação de técnicos ao local, tendo ficado a 02.05.2023 a situação totalmente ultrapassada, tendo o Reclamante assinado o auto de assistência técnica que consta nos autos.

Não se podendo pronunciar quanto ao teor de informações trocadas com a EDP que desconhece e é alheia.

Quanto à quantia de €200 pelo convite que o cliente efetuasse a um amigo que viesse a ser também cliente em que ambas as instalações estivessem comissionadas e tivesse sido paga uma prestação, para que a campanha ficasse ativa o Reclamante deveria ter disponibilizado os danos necessários para esse efeito a fim que de se pudesse confirmar se todos os requisitos estavam preenchidos.

Solicita, pois, a Reclamada que o cliente informe a identificação do amigo que também seja cliente da ---.

Por fim e quanto ao que respeita a faturação a Reclamada é totalmente alheia ao processo de faturação o que é emitido ao abrigo do contrato de fornecimento de energia celebrado com a entidade comercializadora.

Deste modo e na qualidade de instaladora de painéis solares é alheia ao tema relacionado com a faturação.

Conclui a Reclamada que atuou em conformidade com o disposto na legislação em vigor, e com os procedimentos aplicáveis ao setor, não lhe podendo ser imputada qualquer responsabilidade seja a que título for.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €3310 (três mil trezentos e dez euros), considerando o pedido peticionado pelo Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Zoom, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada representada pelos seus ilustres mandatários, ----

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a aquisição de equipamentos e contrato realizado no âmbito de serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

1. O reclamante em consequência de contrato celebrado a 26.12.2022 com a reclamada viu ser instalados na sua morada painéis solares a 03.02.2023;
2. Ficou a pagar, em 60 prestações mensais, a quantia acordada no valor total de €3310;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- c. A reclamada é a entidade competente para a realização do serviço de comercialização e instalação de painéis solares;
- d. O contrato realizado prevê que caiba à entidade efetuar a credenciação do cliente e da comunicação prévia da UPAC no Portal do Autoconsumo no site da DGEG;
- e. Contudo o contrato não determina um prazo para tal ocorrer;
- f. Tendo a entidade reclamada de realizar as atividades de comissionamento da UPAC;
- g. O registo supra referido foi demorado, e foram surgindo erros no site sem responsabilidade da reclamada tendo apenas ocorrido a 06.04.2023.
- h. O Reclamante realizou diversos contactos e reclamações escritas à Reclamada sem resposta adequada.
- i. O contrato prevê apenas o direito de livre resolução de 14 ou 30 dias a contar da respetiva celebração conforme o modo da sua celebração;
- j. Foi feita uma oferta comercial de €200 por adesão se feita a convite/indicação de outro cliente ---, que não foi paga;

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado quaisquer deveres legais impostos pela regulamentação inerente ao setor quanto ao registo da UPAC;
 - 2. Que exista violação ou incumprimento do contrato celebrado;
 - 3. Que seja da culpa da Reclamada os problemas técnicos do site da DGEG que impediram um registo mais rápido;
- d. Que haja uma anomalia ou defeito nos equipamentos ou na unidade instalada;
- e. Que tenha havido danos não patrimoniais devido à delonga no registo;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

8. Do Direito

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

O reclamante e a reclamada dispõem de um contrato para a instalação e manutenção de UPAC, conforme condições particulares constantes nos autos.

O CPE do local de instalação tem o n.º PT0002000086808093ER.

Foi acordado pelas partes a 26.12.2022 o pagamento total em prestações de 60 meses, sendo a primeira devida após a instalação e assinatura do auto de receção, com pagamento do valor total de €3310 ao último dia de cada mês.

Nos termos de direito a Reclamada ficou contratualmente apenas com as obrigações constantes da cláusula 3a do contrato.

Obrigou-se assim perante o cliente a efetuar em seu nome e representação a credenciação do cliente e a comunicação prévia da UPAC no Portal do Autoconsumo, através do site da DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia, nos termos do DL n.º 162/2019, de 25 de outubro, e do Despacho da DGEG n.º 46/2019, de 30 de dezembro de 2019.

Também se obrigou a proceder à instalação da UPAC com recurso a mão-de-obra devidamente qualificada e com respeito pelas boas práticas do mercado, designadamente no que se refere à instalação, por subcontratação de entidade instaladora de instalações elétricas de serviço particular ou técnicos responsáveis pela execução de instalações elétricas nos termos da legislação aplicável.

Não há, no entanto, nenhuma menção temporal ou lapso adequado ou que obrigue a Reclamada a outro procedimento para tal registo ocorrer.

Também se obrigou a realizar as atividades de comissionamento da UPAC incluindo as verificações e testes necessários para garantir o seu correto funcionamento.

Obriga-se ainda a responder pela adequação e segurança na execução dos trabalhos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em caso de defeitos ou não conformidades na inspeção, o contrato também prevê que deva a Reclamada providenciar pela correção dos mesmos, solicitando a reinspeção da UPAC, cabendo ao cliente suportar o valor da taxa de reinspeção apenas no caso de defeitos ou não conformidades que não sejam imputáveis à Reclamada.

Por fim comprometeu-se a Reclamada a oferecer o serviço de monitorização do consumo e produção da instalação, com exceção dos casos em que não seja possível instalar o dispositivo correspondente.

Há no entanto uma menção a que a Reclamada deve, de acordo com a cláusula 5.1.a proceder ao fornecimento, instalação e comissionamento da UPAC no prazo de 12 semanas contadas da celebração do contrato, desde que reunidas as condições técnicas para a devida instalação da UPAC.

Sendo que nos termos da cláusula 5.8 o prazo pode ser prorrogado em casos de atrasos que não lhe sejam imputáveis.

As 12 semanas terminariam no dia 19.03.2023, mas considerando que as causas de atraso de toda a situação pelo registo no site da DGEG são alheias à Reclamada, e que a instalação ocorreu dentro do prazo, nada obsta a que o prazo seja prorrogado, e a 06.04.2023 ainda seja contratualmente possível o dito registo.

Atendendo às obrigações assumidas contratualmente, verifica-se que depois de realizado o comissionamento da UPAC que ateste a sua conformidade para a entrada em exploração as partes comprometem-se a assinar o Auto de Receção. Quando o cliente pagar a totalidade da UPAC será transferida para o cliente a propriedade da UPAC.

Existe ainda ao nível do que foi contratado pelas partes obrigação de garantia legal dos equipamentos adquiridos, nos termos da lei.

No entanto e nos termos da cláusula 8.9 que se reporta a garantia, ficou estipulado entre as partes que após o comissionamento e a receção da UPAC nos termos do contrato a Reclamada não assumirá qualquer obrigação de resultado em virtude da outorga e execução do mesmo contrato.

Em termos de responsabilidade a Reclamada obrigou-se a cumprir as obrigações emergentes do contrato e será responsável apenas pelos danos a si imputáveis e causados pelo cumprimento defeituoso ou incumprimento do referido contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ficou assim estipulado pela cláusula 9.3 que a não ser em casos de dolo ou negligência grosseira, a Reclamada não será responsável por quaisquer danos indiretos ou consequenciais designadamente lucros cessantes, perda de contratos, perda de produção, perdas económicas ou financeiras ou quaisquer outros danos indiretos ou outros prejuízos que possam ser sofridos pelo cliente ou terceiros decorrentes ou relacionados com a execução do contrato.

Quanto às notificações das partes, ficou contratado na cláusula 17.a que o cliente pode apresentar reclamações por escrito, para os dados identificados no contrato, identificando-se com o nome completo e com um n.o de documento identificativo, devendo ser acompanhadas de qualquer outra documentação considerada relevante.

Mas não ficou estipulado pelas partes nenhum prazo de resposta ou obrigação contratual da mesma.

Importa assim ter presente que ainda que o preenchimento do livro de reclamações tenha um prazo indicativo de resposta que deve ocorrer pelas entidades em 15 dias, não prevê para estes casos de autoprodução uma penalização para o facto da entidade demorar a responder ou não responder

sequer, sem prejuízo do regime da responsabilidade civil e dos danos que venham a ser comprovados.

Sucedendo ainda que a instalação do reclamante é uma UPAC – Unidade de Produção para autoconsumo, sendo regulada pelo Decreto-Lei n.o 162/2019 de 25 de outubro, que determina na alínea g) do n.o 2 do artigo 7.o que são direitos do autoconsumidor: «Manter os seus direitos e obrigações enquanto consumidor final (...)»

Assim deve considerar-se que à luz das informações que são obrigatórias e que foram contratadas, que a Reclamada cumpriu com as mesmas, verificando-se que neste caso concreto o contrato detém as informações legais mínimas inerentes ao acima estipulado, considerando-se cumprido o direito à informação nos termos do que a lei determina.

Cabe assim ao prestador do serviço a prova de que todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação de serviços foram cumpridos, o que entende este tribunal que decorre dos autos face ao contrato existente, não se podendo exigir do mesmo mais que aquilo ali previsto.

Estas disposições são injuntivas, ou seja, prevalecem sobre qualquer convenção ou disposição contratual que excluísse ou restringisse os direitos do consumidor.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quanto aos termos da responsabilidade civil, e a danos alegados, perante o supra descrito resta apurar se há responsabilidade da Reclamada pelos alegados danos sofridos.

É da essência da figura da responsabilidade civil a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483o CC.

A principal diferença entre o regime da responsabilidade obrigacional e extra-obrigacional, resulta da presunção de culpa que está consagrada no art. 799o/1 CC.

Ao invés do que se passa na responsabilidade extra-obrigacional, em que o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado (art. 487o/1, CC), na responsabilidade obrigacional, porque a lei presume a culpa do devedor, é ao devedor que incumbe provar que não teve culpa para afastar a sua responsabilidade.

Portanto, o credor para exercer o direito à indemnização não precisa de provar a culpa do devedor, uma vez que ela está presumida. E quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Aqui, consideramos que a regra aplicável é também a constante do art. 563o CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade. Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo essa exigência para o caso concreto ter-se-ia de demonstrar que a Reclamada enquanto entidade não cumpriu com os deveres contratuais, de acordo com o convencionado entre as partes, bem como que lhe caberia alguma medida ou responsabilidade numa eventual candidatura do requerente a qualquer apoio que entenda, como o do Fundo Ambiental ou outro, o que é completamente estranho ao contratado entre as partes.

Essa tem sido a posição da jurisprudência, que tem vindo a exigir a demonstração de que determinado comportamento, foi causa adequada e única da produção dos danos para que se possa responsabilizar a entidade.

Por isso o Tribunal da Relação de Lisboa e de Coimbra têm vindo sumariamente a considerar que «os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais», neste sentido verifique-se o Ac. TRL, Proc. 1082/2005-8, de 20.10.2005; e o Ac. TRC, Proc. 265/07.7TBFVN.C1, de 08.02.2011.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Concluindo, sem se revelar a presença do nexo de causalidade necessário e demais pressupostos essenciais à imputação de responsabilidades à Reclamada, quanto a qualquer pedido indemnizatório.

Sendo que estando o contrato em vigor, não tendo sido resolvido no prazo contratualmente estipulado de 14 dias, e não sendo imputável a delonga no registo no portal do Autoconsumo e na DGEG à Reclamada, não se vislumbra incumprimento que seja passível de resolução ou compensação ao cliente pelo sucedido.

Sem prejuízo de quando o cliente o entender, e depois de pago o valor total, poder este desvincular-se da Reclamada.

É ainda levantada a questão da oferta comercial de €200 de desconto, que terá de ser refletida em faturação, conforme indicado em audiência, deverá esta oferta ser refletida, se cumpridos os requisitos, e desde que como peticionado o Reclamante faça chegar formalmente essa informação do cliente --- que o indicou através do nome completo das partes.

Devendo assim a entidade na posse da informação em 10 dias proceder à devida aplicação da oferta.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que «os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.»

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte dos Reclamantes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente improcedente.

Devendo ser aplicada a oferta comercial de €200 ao Reclamante, em 10 dias, após este remeter formalmente os elementos do cliente que o indicou.

Absolve-se a Reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 07 de novembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos