



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3868/ 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos para manutenção e melhoria da casa

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

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 julho; art. 247.º CC; art. 406.º CC; art. 432.º CC; art. 287.º CC; art. 289.º CC

## **Pedido do Consumidor:**

- a reparação dos erros de quantificação de que enferma a factura n.º FT2023 K3423/340036955620, de 22 de Setembro de 2023, de 325,28 €, entretanto paga;
- a revisão de todas as facturas emitidas entre a data da instalação dos novos (dois) painéis em 18.7.2023 e até ao dia 4.10.2023, ou seja, até à data em que o aqui Peticionário deixou de ser cliente da E---, levando-se em conta a energia produzida e injectada na rede que não foi imputada ao Peticionário por ausência de registo dos novos painéis na DGEG;
- a devolução de todos os montantes pagos pelo Peticionário em excesso nas várias facturas posteriores à instalação dos dois painéis solares aqui em causa;
- a devolução de todas as prestações pagas (vencidas e vincendas) ao abrigo do plano prestacional n.º 120033894660, que teve início no período de facturação de 21 de Agosto a 20 de Setembro de 2023, melhor identificado na factura n.º FT2023 K3423/340036955620, de 22 de Setembro de 2023 que aqui vai junta e a remoção dos novos (dois) painéis solares da minha habitação.de todas as prestações pagas (vencidas e vincendas) ao abrigo do plano prestacional n.º 120033894660

---

## **SENTENÇA Nº 64 /2024**

### **SUMÁRIO:**

1. O consumidor tem nos termos da Lei n.o 24/96 direito à qualidade dos bens e serviços.
2. O erro sobre a declaração negocial determina que quando, em virtude de erro, a vontade declarada não corresponda à vontade real do autor, a declaração negocial é anulável, desde que o declaratório conhecesse ou não devesse ignorar a essencialidade, para o declarante, do elemento sobre que incidiu o erro.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **1. Identificação das partes**

Reclamante:

Reclamada:

## **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 transpôs 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 05 de fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

## **3. Do objeto do litígio**

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende a reparação dos erros de quantificação de que enferma a fatura de setembro de 2023 no valor de €325.28, entretanto paga.

Pretende ainda a revisão de todas as faturas emitidas entre a data da instalação dos novos (dois) painéis em 18.07.23 até 04.10.23, ou seja até à data em que deixou de ser cliente da Reclamada, levando-se em conta a energia produzida e injetada na rede que não foi imputada ao mesmo por ausência de registo dos novos painéis na DGEG.

Requer ainda a devolução de todos os montantes pagos em excesso nas várias faturas posteriores à instalação dos dois painéis solares em causa e por fim a devolução de todas as prestações pagas ao abrigo do plano prestacional em curso que teve início na faturação de 21.08.2023 e a remoção dos dois novos painéis solares da sua habitação.

De forma mais concreta o reclamante indica a este sempre que desde o Verão de 2021 que instalou pela Reclamada cinco painéis solares que estão a ser pontualmente pagos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Em julho de 2023 foi contactado pelo comercial da reclamada Sr. --- dando-lhe conta de que a sua fatura que titulava os serviços de fornecimento de energia estava desajustada e que por análise interna concluíram que era possível reduzir substancialmente o valor por via da instalação de mais dois painéis.

Estranhando a abordagem foi pedida uma reunião presencial no local, e que ocorreu em data não concretizada, onde lhe foi reiterada a certeza de que com mais dois painéis o valor da fatura mensal seria reduzido, avançando o funcionário com indicações técnicas que pareceram credíveis ao reclamante, tendo assim aderido a mais esta proposta, ainda a que tivesse formulado fundadas dúvidas que com o aumento do custo de mais dois painéis o valor das novas faturas pudesse baixar.

Foi-lhe dito que o ganho da Reclamada estava no diferencial de valor que poderia ser cobrado a terceiros em resultado da energia sobranete que viria a ser injetada na rede.

Os novos painéis foram instalados a 18.07.2023, tendo nesse dia sido por si iniciado o processo de validação e assinatura do contrato na sequência do que já havia assinado fisicamente aquando da deslocação física do funcionário da reclamada ao local.

Contudo o reclamante não terminou esse processo de validação e assinatura pois reparou que os valores a cobrar pela energia fornecida no período do vazio e fora de vazio que estavam a aparecer eram diferentes do que lhe tinha sido mostrado em simulado pelo funcionário vendedor, e inclusive com os que vinham a ser cobrado na faturação que já recebia.

De imediato contactou o vendedor relatando o sucedido, tendo este indicado que os valores ali referidos não estavam corretos pois a alteração contratual que o mesmo havia promovido e motivada pela instalação de mais dois painéis, tinha sido carregada como um novo contrato, ao contrário do que havia sido realizado.

A 21.07 e a 24.07 recebeu emails a pedir para validar e assinar o contrato.

Conjuga-se tal com o facto de já a 25.05 ter recebido um email que comunicava a redução do preço de energia e não um aumento do preço. Em face de tal contacto a partir de 01.07 passaria a vigorar um preço de 0.1847 (período vazio) e 0.2256 (período fora vazio).

Considera o reclamante que não pode aceitar um diferencial de valores. Na medida em que o valor do email até 30.07 em vazio era de 0.2072 e fora vazio 0.2705, e que iriam baixar respetivamente para 0.1847 e 0.2256, contudo esse não era o valor que lhe estava a ser cobrado, pois detinha valores de 0.0887 (vazio) e 0.1863 (fora vazio).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Entende por isso que não houve uma alteração de valores, como o vendedor pretende fazer crer-lhe pois o que o email lhe comunicara era uma redução do preço e não um aumento. Além disso quando recebeu o vendedor em casa era com o intuito de comunicar uma redução e não um aumento.

Assim os valores que deveriam ser considerados pelo vendedor deveriam ter em conta a base da simulação feita atendendo aos valores que já havia sido comunicados em maio, e não com base noutros.

Considera assim o reclamante foi vítima de logro, seja por manifesto erro ou por má-fé da reclamada, através do seu funcionário, o que não pode aceitar. Ainda assim e na primeira fatura recebida em julho (21.06 a 20.07) viu o preço alterado de 0.0887 (vazio) e de 0.1863 (fora vazio), para 0.1847 (vazio) e 0.2256 (fora vazio). Sendo que a simulação feita já depois desses valores estarem a vigiar veio com base nos valores que estiveram a ser cobrados até 01.07.

Assim considera que a notificação de que o preço a energia ia diminuir afinal produziu um aumento de 0.096(vazio) e 0.0393 (fora vazio).

Desta feita considera que só pode haver um erro, e que a alteração contratual empreendida fez renovar a contratação com a Reclamada, ignorando todo o historial contratual já executado.

Feitas questões que se levantaram em toda a reclamação como constam dos autos, o reclamante entende que foi surpreendido com os valores apresentados, tendo ficado a pagar o dobro do valor faturado, e não se compaginando tal com os cálculos que o vendedor da Reclamada lhe apresentou em simulação e que o levaram a aceitar contratar novos painéis.

Verificou ainda que o valor que estes dois novos painéis estão a produzir energia é pouco superior ao antes produzido, ao contrário do que lhe foi apresentado pelo vendedor.

Foi dada conta da sua insatisfação ao vendedor, que apresentou indicações relativas como ao registo dos painéis da DGEG, o que tornou claro ao reclamante que a fatura que estava a reclamar para além da questão relativa aos valores cobrados de energia que continuavam a ser contraditórios com aquilo que lhe foi vendido/simulado, enfermavam também de um erro de quantificação, não sendo levado em conta a energia que fora produzida com os novos painéis desde a sua instalação, no período de verão em que poderia ser mais produtivos.

Entre 18.07.23 e final de setembro a produção não foi imputada à conta do peticionário.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Verificou assim e reclamou uma estimativa de produção de energia que lhe fora dada pelo vendedor de cerca de 184 a 242 kwh quando a produção efetiva ficou em 41.27 kwh.

Foi por isso tudo solicitada a remoção dos painéis solares que instalaram na sua habitação, considerando que houve erro dos pressupostos que o levaram a contratar e que lhe devolvessem os valores que pagou até ao momento da expectável remoção.

Chegou a apresentar queixa no livro de reclamações, mas sempre sem resposta.

A fez depois deslocar um técnico à habitação no sentido de apurar se os painéis estavam a funcionar corretamente, tendo acompanhado o técnico foi lhe dirigida uma nota de intervenção que assinou onde dizia que havia sido substituído um inversor que não estava a funcionar corretamente.

Contudo os painéis continuaram a produzir praticamente o mesmo que antes, demonstrando o incumprimento e o engano que a simulação apresentada o levou a contratar dois painéis.

A 02.11.2023 no site da Reclamada o reclamante verificou que estava tudo avaliado como resolvido, quando o rejeita.

Considera que foi enganado, que foi levado a contratar painéis que estão a produzir um valor muito inferior ao simulado apresentado aquando da contratação e as faturas rececionadas estão em manifesto excesso de quantificação e devem ser corrigidas.

O Reclamante, entretanto, mudou de fornecedor de energia desde 05.10.2023.

E nesse sentido apesar de nova queixa feita no livro a 02.11.2023 a situação não se resolveu o que o levou a recorrer a este tribunal com o pedido inicialmente já reformulado.

Já em sede de audiência foi reforçado pedido de resolução do contrato em apreço com a aquisição dos dois painéis solares.

A reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de que em primeiro lugar alegar por Exceção: da ilegitimidade passiva material. Sublinhou que as atividades desenvolvidas pela Reclamada enquanto comercializadora e pelos demais intervenientes nas suas respetivas atribuições, estão subordinadas à disciplina consagrada em diversos diplomas legais, designadamente: • RRC – Regulamento das Relações Comerciais, na sua versão atual; • RQS – Regulamento da Qualidade de Serviço, na sua versão atual.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Nestes termos, a Reclamada exerce, mediante licença, a atividade de comercialização de energia elétrica e de gás natural, i.e., dedica-se, em exclusivo, à compra e venda de energia elétrica e de gás natural, a qual exclui as atividades relacionadas com a distribuição e com esta conexas.

Com efeito, nos termos do Regulamento das Relações Comerciais, competem aos operadores de rede:

- O fornecimento, a instalação, a conservação e a manutenção em bom estado de funcionamento dos equipamentos de medição (art.29o do RRC);
- A verificação ou substituição dos equipamentos de medição (art. 7o, 196o 197o do RRC);
- A recolha periódica de leituras (art.37o do RRC);
- 2 • Estimar valores de consumo em caso de ausência de leituras (art.39o do RRC);
- Corrigir erros de leitura e medição (art.40o e ponto 30.1. do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados);
- Determinar o consumo de mudança de comercializador (art.3o al.h) Diretiva no 15/2018 editada pela ERSE);
- Disponibilizar os dados de consumo aos comercializadores com vista à apresentação, por estes, da fatura aos respetivos clientes (art.43o do RRC);
- Disponibilizar os dados de consumo recolhidos a partir de leitura direta do equipamento, ou comunicados pelo cliente, de modo a permitir aos comercializadores o acerto de faturação subsequente àquela que tenha tido por base a estimativa de consumo (art.49o do RRC).

Assim a Reclamada não exerce, nenhuma das atividades elencadas antes lhe competindo, somente e nos termos do art. 43o do RRC, a apresentação das faturas aos seus clientes, pelo que desconhece – por não ser legalmente exigível que conheça –, tudo quanto diga respeito ao equipamento de medição, pois a Reclamada não tem ao seu serviço técnicos eletricitas e/ou técnicos leitores, desconhece quem dos factos teve conhecimento direto e nem deles possui – ou tem de possuir – registo.

De forma análoga, o legislador consagra no art. 43o do mesmo diploma legal, a separação jurídica da atividade de comercialização da energia elétrica, das restantes atividades do sistema elétrico nacional (SEN).

As funções de cada uma das entidades, assim como o exercício das atividades a elas competidas, são definidas por lei, limitando-se, in hoc casu, à Reclamada --- a compra e venda de energia elétrica.

Assim, uma vez que os comercializadores não têm, no âmbito das suas competências nem atribuições, a distribuição da energia elétrica, os fatores e os aspetos associados e referentes à exploração da rede em todos os seus aspetos, nomeadamente questões que dizem respeito ao fornecimento, instalação, verificação e substituição dos equipamentos de medição, e bem assim, respetivas leituras, dizem apenas respeito e são do conhecimento exclusivo do respetivo operador de rede – no4 do art.7o do RRC.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Motivo pelo qual se invoca a exceção dilatória de ilegitimidade passiva material, requerendo-se a intervenção principal do operador de rede E-REDES e a absolvição da instância quanto à aqui Reclamada, nos termos do no2 do art.576o e al.e) do art.577o do Código de Processo Civil.

Continuou a sua contestação ainda por impugnação, alegando que, não obstante o contratualmente celebrado entre Reclamante e Reclamada no que concerne aos preços aqui em causa, a verdade é que a 1 de julho de 2023 existiu uma atualização extraordinária das Tarifas de Acesso às Redes definidas pela ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos).

Sem prescindir, e como tal ainda seria definido pela ERSE durante o mês de junho, a Reclamada decidiu realizar uma baixa de preços que representou, em média, 21% na componente de preço definida pela Reclamada, denominada “Energia e Estrutura Comercial”.

Esta alteração pretendia sobretudo mitigar o impacto do valor final das Tarifas de Acesso às Redes (TAR), definido pela ERSE, sendo uma descida de preços, a Reclamada --- concedeu um benefício aos seus clientes, e não um prejuízo.

Todavia, não obstante, traduzir-se num benefício, ainda assim a Reclamada procedeu à comunicação prévia de tais alterações de preços relativamente ao contrato em apreço, conforme admitido no teor da reclamação e comprovativo junto aos autos pelo Reclamante.

Ora, nos termos do no5 do art.69o do RRC: “Existindo previsão contratual expressa, no caso de variações de preço que decorram da mera alteração das tarifas de acesso às redes aprovadas pela ERSE, os deveres a que se refere o presente artigo consideram-se cumpridos com a explicitação da alteração ocorrida e sua repercussão no preço final na primeira fatura que o aplique.” Pelo que, a primeira fatura que aplicou essa alteração fez precisamente essa menção.

Pelo que, não existe algum incumprimento contratual por parte da Reclamada, tendo a mesma que obedecer ao regulamentarmente imposto e à legislação em vigor.

Importando, aqui, novamente ressaltar que a Reclamada faturou corretamente de acordo com as leituras comunicadas pelo operador de rede, como se impõe - no2 do art.42o do Regulamento das Relações Comerciais.

Sendo certo que, tudo que seja matéria relativa a leituras e consumos registados pelo equipamento de medição, são da exclusiva responsabilidade do operador de rede – no 4 do art.7o do RRC.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



No que concerne à aquisição dos dois painéis solares objeto da presente reclamação, importa também esclarecer de que os novos dois painéis solares foram instalados a 21.07.2023, tendo o registo junto da DGEG sido concluído a 11.08.2023.

Não obstante, ressalva-se que esse registo é da competência dos clientes e não das entidades instaladoras, sendo que a reclamada --- procede ao mesmo por cortesia comercial, desde que a declaração de consentimento se encontre devidamente assinada nesse sentido.

Contudo, não existiu um atraso significativo no registo que permita atribuir razão ao Reclamante quanto a este aspeto.

Aquando do contacto do Reclamante sobre a alegada falta de produção dos painéis solares, foi ainda desencadeada uma visita técnica que se realizou

no dia 27 de outubro de 2023, e onde foi efetuada a troca de um microinversor que se encontrava avariado.

Sendo certo que, se o Reclamante ainda considerar que não se encontram a produzir conforme é expectável, pode sempre solicitar uma nova visita técnica.

Note-se, aliás, que em setembro de 2023, mês que o Reclamante compara, provavelmente já tinha o microinversor avariado.

Se analisarmos agosto, podemos verificar que se dividirmos a produção total de agosto por 31 dias (no dias de agosto) verificamos que a produção diária é de 11,57 kWh, que dividindo pelo no de painéis solares instalados dá uma produção de painel de 1,65 kWh, o que é dentro dos parâmetros expectáveis como boa produção.

Aliás, acrescenta-se que, se compararmos a produção registada dos cinco painéis solares (antes da adjudicação dos dois aqui em apreço em julho) em junho de 2023, constatamos que a mesma era de 260,16 kWh.

Ora,  $1,65 \text{ kWh} \times 2 \text{ painéis solares} = 3,20 \text{ kWh/dia}$  que multiplicando por 31 dias equivale 102,30 kWh por mês por estes dois painéis solares adjudicados. O que facilmente poderemos verificar que corresponde à produção total plasmada. Sendo alheia à Reclamada os hábitos de consumo dos clientes.

Destarte, atendendo ao supra exposto, poderemos concluir que a Reclamada --- não incumpriu com nenhum dever, devendo a presente ação ser considerada improcedente, por não provada, e a Reclamada absolvida do pedido.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A E-redes – que foi chamada a intervir no processo para se pronunciar em sede de mediação, e prestar esclarecimento sobre o caso – não foi convertida em parte do processo, mas veio pronunciar-se no sentido de alegar desde logo a separação das atividades de distribuição e comercialização.

Nos termos do disposto no artigo 233o, no 1 do Decreto-Lei n.o 15/2022, de 14 de janeiro, diploma que estabelece a organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN), é a atividade de distribuição da energia elétrica independente e separada juridicamente de todas as restantes atividades do sistema elétrico.

De forma análoga, o legislador consagra no artigo 132.o, no 3 do mesmo diploma, a separação jurídica da atividade de Comercialização da energia elétrica, das restantes atividades do sistema elétrico nacional (SEN).

Assim, uma vez que a operadora da rede de distribuição não tem no âmbito das suas competências nem atribuições, a comercialização da energia elétrica, os fatores e os aspetos associados e referentes aos contratos de fornecimento celebrados com os utilizadores das instalações, nomeadamente questões que respeitam à faturação, dizem apenas respeito e são do conhecimento do respetivo comercializador.

De facto, não existe entre o Operador de Rede de Distribuição – ORD, e os utilizadores das instalações não existe qualquer relacionamento de índole contratual. É com os comercializadores que os utilizadores das instalações contratam o serviço de fornecimento de energia elétrica, cabendo apenas ao ORD, proceder à ligação e desligamento das instalações à rede pública e executar as restantes operações, através das informações estritamente necessárias registadas, pelas comercializadoras, no portal de comunicações Switching, existente para efeito de troca de comunicações entre comercializadores e operador de rede de distribuição.

+

Certo é que, a E-REDES, não conhece, nem tem de conhecer, os termos da relação contratual que os comercializadores estabelecem com os clientes finais, desconhecendo os elementos referentes ao mesmo.

Assim e quanto às questões de natureza contratual relacionadas com contratação e instalação de painéis fotovoltaicos, bem como preço e tarifas de energia elétrica, são alheias à atividade que a E-Redes desenvolve enquanto Operador de Rede de Distribuição de Energia Elétrica.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Face ao exposto, invoca-se a ilegitimidade da E-Redes, enquanto reclamada, no âmbito do presente processo quanto a tudo o que se encontra peticionado relativamente a estas matérias, invocando-se para todos os efeitos legais o disposto nos artigos 30.o, 278.o, n.o 1 e), 577.o, n.o 1 e), 578.o todos do CPC.

Na presente reclamação estão em apreciação as faturas apresentadas a pagamento pelo comercializador ao reclamante (valores faturados) e respetivas leituras.

Quanto às questões que são do conhecimento do Operador de Rede (ORD), cumpre esclarecer, antes do mais, que a instalação em apreço se encontra localizada na Charneca da Caparica, correspondendo ao local de consumo n.o 20067242.

Para esta instalação, encontram-se associados os seguintes contratos titulados pelo reclamante: Período de 16.07.2021 a 04.10.2023, em mercado livre, vigorou um contrato de fornecimento de energia, titulado pelo Reclamante e celebrado com o comercializador ---; Período de 05.10.2023 até ao presente, em mercado livre, vigora um contrato de fornecimento de energia, titulado pelo Reclamante e celebrado com o comercializador ---;

Cumpre esclarecer, antes de mais, que o equipamento de medição aí instalado se encontra no exterior da instalação, com acesso à via pública.

No que diz respeito à recolha de leituras, as mesmas são realizadas segundo o estabelecido no Regulamento das Relações Comerciais, ou seja, o ORD procede à leitura dos aparelhos de medida com uma periodicidade trimestral, desde que seja possibilitado o acesso ao equipamento.

Quanto a ordens de serviço realizadas, a E-redes menciona duas a 16.07.2021 e a 07.09.2021 que não têm relevância para os factos em apreço que datam a julho 2023.

Vem o reclamante solicitar, em virtude da causa de pedir que ao ORD diz respeito, a retificação dos valores referentes à fatura no FT2023 K3423/340036955620 emitida a 22.09.2023 no valor de € 325,28 e que abrange o período de 21.08.2023 a 20.09.2023 após a instalação de painéis fotovoltaicos para regime de autoconsumo desde 10.09.2021, requerendo a correção das mesmas de acordo com os consumos reais.

Por consideração ao lapso temporal sobre o qual recai a reclamação e respetivo teor, remete-se o Mapa de Leituras desde 16.07.2021 a 21.12.2023, correspondendo ao equipamento de medição n.o 10300002122748053. O equipamento de medição referido supra, instalado a 16.07.2021, trata-se de um LANDIS & GYR, ano 2021, --- BOX MON PLC PRIME e dispõe de telecontagem ativa.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Pelo que, as respetivas leituras encontram-se a ser realizadas e comunicadas de forma correta, as quais são reais.

Após análise ao histórico de leituras, verificou-se que no período peticionado pelo reclamante, não se verificam quaisquer retificações a serem efetuadas encontrando-se todas as leituras comunicadas corretas no que à aplicação do saldo quarto-horário (SQH) diz respeito.

Relativamente às leituras comunicadas aos comercializadores abrangidos, as mesmas encontram-se atualizadas com as leituras existentes em sistema. Encontrando-se, deste modo, as leituras comunicadas para este para os restantes períodos coerentes com o histórico do reclamante.

Importa salientar que, a instalação em causa, enquanto Unidade de Produção para Autoconsumo – UPAC, encontra-se com o saldo quarto horário aplicado nas suas leituras desde 10.09.2021.

Tendo sido remetida comunicação ao reclamante, por via eletrónica, a informar que o equipamento de medição instalado se encontra adequado e parametrizado para a Unidade de Produção para Autoconsumo – UPAC

As instalações que constam do processo de autoconsumo, ou seja, com registo na Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) para a instalação a indicar que a mesma tem painéis solares associados, faturam com unidade de leitura 20.

Deste modo, o ORD calcula uma leitura com base no saldo quarto horário (diagramas de carga, ou seja sequência temporal, em períodos de 15 minutos, de valores de potência ativa ou reativa média, referente ao período compreendido entre as 00h00 e as 24h00 de cada dia, conforme Artigo 3.o, n.o 2 alínea q) do Regulamento do Autoconsumo de energia elétrica 373/2021 ERSE) entre o consumo e a produção para o dia 20 de cada mês de forma a que os consumidores possam ser faturados com base em leituras reais.

Assim, só a leitura de dia 20 de cada mês é afeta pelo saldo quarto horário, pelo que as restantes ficam em estado inválido/desativado.

Pois o equipamento não faz o saldo aquando da medição de leituras, porquanto, conforme já referido anteriormente, o mesmo é feito pelos sistemas do ORD.

Uma vez que a instalação é de autoconsumo, ao abrigo do disposto nos artigos 95.o e 243.o do Decreto-Lei n.o 15/2022, de 14 de Janeiro e do disposto no artigo 11.o e 38.o e seguintes do Regulamento de Autoconsumo de energia elétrica 373/2021, a faturação da mesma é efetuada por intermédio das leituras calculadas pelo ORD com base no saldo quarto horário, conforme referido anteriormente.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Cumprir referir que as leituras calculadas com base no saldo quarto- horário são líquidas, o que significa que serão iguais ou inferiores às leituras registadas no equipamento de medição.

Conforme informação prestada aos comercializadores abrangidos a situação relativa a esta instalação encontra-se regularizada do ponto de vista de disponibilização de leituras para a faturação anterior à unidade de leitura de autoconsumo e para a unidade de leitura de dia 20.

Atento o exposto cumpre evidenciar que a E-Redes, na qualidade de operador de rede, apenas cumpriu com as obrigações a que está adstrita, devendo ser o(s) comercializador(es) a prestar os devidos esclarecimentos quanto à faturação e outras questões de índole contratual.

#### **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 na petição, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €5000 (cinco mil euros).

#### **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via TEAMS verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária Dra. -  
--

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, 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:**

- a) O reclamante tem uma instalação UPAC com painéis solares a funcionar desde 2021 no local de consumo n.o 20067242, sito na Charneca da Caparica;
- b) A 25.05.2023 havia sido comunicada a atualização de preços que consistia numa redução de preços a aplicar em período vazio e fora de vazio;
- c) A Reclamada através do seu funcionário contactou o reclamante para fazer uma nova proposta de aquisição de dois novos painéis em julho 2023;
- d) A proposta cfr documento nos autos fazia prometer ao consumidor uma diminuição dos preços faturados, e teve por base uma simulação realizada com dados que induziram à contratação;
- e) O contrato de fornecimento de sistema de energia solar – foi realizado ao domicílio, pelo supervisor ---, e o reclamante a 14.07.2023;
- f) Foram adquiridos dois painéis de 830W, com um valor de aquisição de €1968, a ser pago em prestações de €41;
- g) Foram pagos até ao julgamento 5 prestações, num total de €205;
- h) Os painéis foram instalados a 21.07.2023;
- i) E registados pela Reclamada na DGEG a 11.08.2023;
- j) A fatura FT 2023 de 22.09.2023 cobrou um valor de €325.28, que fez o reclamante demonstrar a sua indignação pelo valor quando em termos comparativos a fatura de 23.06.2023 registava um valor a pagamento de €186.09;
- k) A 09.10.2023 foi feita reclamação no site da Reclamada quanto à produção de energia e à fatura de setembro 2023.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- l) Os valores faturados foram de acordo com o consumo real apresentado pelo ORD, não merecendo correção;
- m) E foram faturados de acordo com a informação contratual anterior comunicada ao cliente e de acordo com as regras da ERSE;
- n) A 05.10.2023 foi feita a mudança de fornecedor de energia elétrica;
- o) Houve uma vistoria técnica ao local a 27.10.2023 com a troca de um microinversor que estava avariado;
- p) A 02.11.2023 foi feita queixa no livro de reclamações, insistindo o reclamante com o pedido de remoção dos painéis e devolução de todo o valor pago à reclamada;
- q) O contrato não foi resolvido e mantém-se em vigor apesar do peticionado.

## **7.2. Resultam como factos não provados:**

- a. Que a Reclamada tenha cumprido com o simulado e acordado na realização do contrato de fornecimento de sistema de energia solar --;
- b. Que tenha respondido às questões solicitadas, nomeadamente quanto à ausência de produção de acordo com o estimado e indicado pelo vendedor;
- c. Que tenha causado com culpa danos ao consumidor ou prejuízos passíveis de indemnização;
- d. Que tenha havido cobrança de valores não reais, ou que haja erro nos valores faturados.

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 questão em apreço objeto deste litígio diz respeito a um contrato de fornecimento de sistema de energia solar ---, vulgo painéis solares e sua instalação, que tendo ocorrido, se manifestou de acordo com o reclamante, na qualidade de consumidor, uma falta de conformidade com o pretendido face ao simulado e apresentado pelo vendedor da Reclamada.

Nesse sentido entendemos desde logo que a parte é legítima e é sobre a reclamada que incumbe toda a prova, e processo, sem que haja necessidade de intervenção principal do ORD, como aliás não ocorreu.

Desde logo importa sublinhar que é convicção deste tribunal que a reclamada nunca respondeu às questões de fundo colocadas pelo reclamante, e que o motivo de todo este litígio não foi devidamente esclarecido, desde logo porque a testemunha vital do problema seria o referido vendedor de acordo com os autos, mas que a Reclamada não trouxe ao processo, de forma a contrariar o argumento apresentado pelo autor.

O consumidor foi abordado e na sua boa-fé e confiança aceitou receber no seu domicílio um comercial que lhe apresentou uma simulação e posteriormente um contrato que o levaria a reduzir o valor da sua faturação com a aquisição de mais dois painéis solares.

Essa aquisição e as informações ali prestadas que juridicamente estão em causa, ainda que depois o mote do problema se reveja na faturação emitida.

Assim é nosso entendimento que à luz da prova feita nos autos, o consumidor foi ludibriado e levado a uma aquisição que em nada o beneficiou, muito pelo contrário.

Podendo assim desde logo considerar-se juridicamente um erro sobre a declaração, que se aprecia nos termos do art. 247.o CC:

«Quando, em virtude de erro, a vontade declarada não corresponda à vontade real do autor, a declaração negocial é anulável, desde que o declaratário conhecesse ou não devesse ignorar a essencialidade, para o declarante, do elemento sobre que incidiu o erro.»

De acordo com a jurisprudência generalizada o erro na declaração, ou erro obstáculo, existe quando, não intencionalmente – por inadvertência, engano ou equívoco -, a vontade declarada não corresponde a uma vontade real do autor, existente, mas de sentido diverso.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Existe assim um erro obstáculo sobre a identidade da coisa que constitui objecto da declaração – error in corpore -, “quando a indicação ou a descrição que dela se faz, leve a identificar uma coisa diferente da que o declarante pretende”.

Contudo, a relevância do erro obstáculo, para que o negócio seja anulável, carece do cumprimento de alguns pressupostos:

- a. Que para o declarante seja essencial o elemento sobre o qual incidiu o erro, de tal forma que, se deste se tivesse apercebido, não teria celebrado o negócio;
- b. Que o declaratório conheça ou não deva ignorar a essencialidade do elemento sobre o qual incidiu o erro para o declarante.

Assim temos de reportar-nos desde logo ao conceito de contrato e ao direito das obrigações, considerando que como noção o contrato é o acordo em que haja mútuo consenso, pelo qual duas ou mais pessoas com capacidade transferem entre si algum direito ou se sujeitam a alguma obrigação.

O contrato terá sempre de ser pontualmente cumprido, de acordo com o art. 406.o CC.

Dito isto, será importante recordar também o direito à qualidade dos bens e serviços, conforme art. 4.o da Lei n.o 24/96, de 31 julho, considerando que o artigo suprarreferido menciona que:

«Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.»

Por fim teremos ainda de fazer referências às regras relativas ao cumprimento dos contratos constantes no Código Civil, e a sua resolução, para verificar da possibilidade e necessidade de recurso a este instrumento legal.

Sendo que desde logo desde o art. 432.o CC que determina:

«1. É admitida a resolução do contrato fundada na lei ou em convenção.»

Os efeitos da resolução do contrato de compra e venda encontram-se previstos, por sua vez, no artigo 433.o do Código Civil.

Esta norma equipara os efeitos da resolução aos da nulidade ou anulabilidade dos negócios jurídicos previstos no artigo 289.o, daquele código.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Da conjugação destas normas resulta, então, que a resolução do contrato tem efeito retroativo, estando as partes obrigadas a restituir tudo o que tiverem prestado, ou seja, a reclamada a devolver o preço pago pelo demandante, e o reclamante a devolver os bens que fazem parte deste contrato de prestação de fornecimento de energia (os dois painéis). Sendo que resolução pode fazer-se mediante declaração à outra parte.

Mas este instrumento coloca em causa que se tenha de admitir que o contrato foi validamente celebrado, o que cremos que não ocorreu, como abaixo demonstraremos.

Face ao que foi enunciado cabe agora encontrar a solução legal adequada ao sucedido.

A questão de fundo não é a faturação do serviço de energia em si, pois nessa efetivamente a Reclamada e o ORD demonstraram que os valores faturados foram os reais, de acordo com os instrumentos de mediação no local.

Os valores apresentados na fatura têm em conta a comunicação da Reclamada, e as instruções da ERSE quanto àquilo a que a mesma fica sujeita para a atualização dos valores. Pelo que nada legitima juridicamente a necessidade de correção das faturas que foram emitidas.

Contudo a questão em discussão e como já frisado passa por avaliar se o contrato de fornecimento foi realizado de acordo com as legítimas expectativas que foram dadas ao consumidor quando tomou a decisão de contratar.

E nesse sentido a dita alteração de preços que ocorre a partir de 01.07 não infere na questão de direito principal que é o pedido de resolução do contrato em apreço, e a devolução das mensalidades /prestações pagas.

Porque os pressupostos que se verificaram de alteração dos valores ocorrem por motivos alheios ao consumidor, contudo não correspondendo ao que fora apresentado na simulação, e que serviu de base para a declaração negocial que o mesmo fez com a Reclamada a 14.07.2023.

Sendo que apenas aquando da receção da fatura de setembro o reclamante se tenha dado conta que aquilo que foi declarado afinal não era verdadeiro e por isso surja a indicação de resolução do contrato.

O erro na declaração findada nestes pressupostos, permite assim que o consumidor nesta situação veja o contrato ser anulável, em remissão para o art. 287.o CC, que prevê:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

«1. Só têm legitimidade para arguir a anulabilidade as pessoas em cujo interesse a lei a estabelece, e só dentro do ano subsequente à cessação do vício que lhe serve de fundamento.»

Além disso e como efeitos da anulabilidade a lei prevê no art. 289.o CC que: «1. Tanto a declaração de nulidade como a anulação do negócio têm efeito retroactivo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente.»

Deste modo não consideramos que seja de manter ativo o respetivo contrato de fornecimento, tendo por base o que foi arguido pelo reclamante e o erro a que a sua declaração negocial foi sujeita, que de todo deveria ser desconhecida do funcionário da Reclamada, que tendo ido a casa do reclamante, e levando ao mesmo uma simulação e outras expectativas de diminuição do valor a pagar em fatura, levou a esta sujeição.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, o Reclamante fez prova do que levou a aceitar a proposta de contratação de um serviço de fornecimento de energia, com base na simulação e dados que recebeu do funcionário.

Tendo sido uma declaração inquinada viciada e produzida em erro, esta será assim anulável, com efeitos retroativos, o que impera e leva a que sem mais

considerações se considere parcialmente procedente o peticionado, devendo ser o contrato em apreço anulado com os devidos efeitos legais.

## **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.”



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

São assim devidas custas no processo, repartidas pelas partes, nos termos definidos no Regulamento do CACCL.

## **10. Da Decisão**

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se:

1. A ação parcialmente procedente, declarando-se anulado o contrato celebrado entre as partes;
2. Improcedente a exceção dilatória de ilegitimidade da parte, por não provada;
3. A absolvição da reclamada quando ao demais peticionado, sem necessidade de correção da faturação já emitida e paga.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos