



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Processo nº 3843 / 2023

---

## TÓPICOS

**Serviço:** Gás

**Tipo de problema:** Alteração de preço ou tarifa

**Direito aplicável:** Lei nº 23/96, de 26 de julho; Lei n.o 12/2008, de 26 de fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Recuperação de Descontos contratados e não pagos

---

## **SENTENÇA Nº 37 / 2024**

### **SUMÁRIO:**

1. Nos termos da lei dos serviços públicos essenciais, Lei 23/96, se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.
2. A parte deve também cumprir o contratado, mas a obrigação de pagamento também impende sobre o devedor pagador do serviço.

### **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 25 de janeiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, ainda que a audiência tenha decorrido via TEAMS.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende a recuperação dos descontos contratados e não pagos pela Reclamada face ao tarifário de energia elétrica em vigor a partir de 01 julho 2023.

Indicou a este tribunal que foi celebrado um contrato com o n.o 1439917 de adesão à oferta --- - com a Reclamada para fornecimento de eletricidade em sistema bi-horário onde foram acordadas as seguintes tarifas: Potência contratada 20K - €0,79300; Custo KW/hora em vazio €0.0823 e custo KW/Hora fora de vazio: €0.13730.

Aderiu ainda ao esquema '---, (Família 360) ao custo de €5.61/mês e que isso intitularia a desconto de 2% sobre a fatura de eletricidade sob a forma de um crédito em cartão Continente.

Estas tarifas de eletricidade foram atualizadas a partir de 01 julho de 2023 para Potência contratada 20KV - €0.8030/Dia; Custo KW/Hora em vazio €0.1533, Custo KW/Hora fora de vazio: €0.2019.

Indica ainda que em janeiro 2023 aderiu a mais um serviço, Casa 360, ao custo de €3.90 mês que também lhe daria um desconto de 2% sobre a fatura de eletricidade e sob a forma de crédito em cartão Continente.

A 13 outubro 2023 após a pesquisa sobre a sua conta em cartão Continente verificou que os 2% de desconto por serviço sobre a conta de eletricidade relativos à adesão de cada um dos serviços Família 360 e Casa 360 nunca tinham sido creditados em cartão Continente, pelo que apresentou reclamação para que procedesse aos créditos devidos. O que voltou a repetir a 29 outubro.

A 06.11.2023 recebeu uma mensagem informando que o desconto inicial de 18% na fatura de eletricidade a ser creditado em Cartão Continente que me fora atribuído era afinal de 14% assim incluindo os descontos de 2% por serviço acima mencionados quando o contrato em nada se refere a essa matéria.

Considera o reclamante que anuiu ao pagamento das faturas através de débito direto em setembro de 2023, que o intitula a mais um desconto de 2% sobre a fatura de eletricidade sob as mesmas condições aplicadas aos serviços acima mencionados, não entendendo a alegação da reclamada face ao desconto de 18% contratado se afinal ficaria de 12% ou porque incluía os 18% os descontos de 2% referentes a cada um dos 3 serviços.

A 07.11.2023 recebeu uma mensagem de aviso de corte de fornecimento, se não pagasse as faturas em aberto, estando a fatura de setembro no valor de €163.63 a pagamento.

Reiterou a reclamação a 07.11.2023 e anexando o contrato para que verificassem que em nada refere a inclusão dos descontos de 2% em questão por serviço no desconto inicial de 18%.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A 09.11.2023 recebeu resposta a reiterar os dados enviados por mensagem, ao que respondeu. E acabou por não pagar a fatura de setembro.

Requer assim ao tribunal que haja uma obrigatoriedade por parte da reclamada de cumprimento do contrato em causa, creditando no seu cartão continente os €108.30 referentes aos descontos de 2% por cada um dos serviços aderidos assim como o pagamento de todas as indemnizações a que teria direito em lei como considera demonstrado, com a imediata suspensão de qualquer corte de fornecimento de energia.

Em audiência foi ainda solicitado o pagamento dessa indemnização suprarreferida no valor de €250.

A reclamada apresentou contestação alegando que cumpre começar por referir que o Demandante e a Demandada celebraram um contrato de fornecimento de energia elétrica, no dia 16 de setembro de 2021 para o local de consumo sito em Vila Franca de Xira (o "Contrato"), tendo o Demandante escolhido o plano "---- (FE)".

Posteriormente, no dia 23 de novembro de 2022, o Demandante contratou as condições associadas ao plano "----", passando a usufruir, nestes termos, de descontos e benefícios adicionais.

Neste sentido, importa explicar que, tal como consta da tabela de preços e descontos --- que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2022, o desconto corresponderia a 14%, tendo um acréscimo de 2% por cada serviço opcional contratado (no caso, 360 Casa e 360 Família), perfazendo um valor total de 18%.

Tais condições constam, expressamente, da Cláusula 5.a do Contrato, com a epígrafe "Benefícios", onde se prevê o desconto no valor de 18% a creditar em Cartão Continente.

Neste sentido, a Demandada não consegue compreender o pedido formulado pelo Demandante, quanto à creditação, em Cartão Continente, do valor de 108,30 EUR (cento e oito euros e trinta cêntimos), uma vez que o benefício total de 18% de desconto foi sempre devidamente aplicado, conforme as condições contratuais acordadas e com base no Plano ---.

Por sua vez, e no que concerne à questão da fatura n.o FT 0001/127622486, emitida a 7 de outubro de 2023, no valor de 163,63 EUR (cento e sessenta e três euros e sessenta e três cêntimos), cumpre referir que o Demandante se recusou a proceder ao pagamento da mesma, sem qualquer fundamento para o efeito, bem sabendo o mesmo que os consumos constantes da fatura tinham sido usufruídos.

Neste seguimento, o Demandante, ao não proceder ao pagamento da fatura em dívida dentro do prazo previsto para o efeito, é que não cumpriu as obrigações contratuais – e não a Demandante – o que levou, naturalmente, à emissão de um aviso de eventual suspensão do fornecimento, no dia 6 de novembro de 2023, caso o Demandante não regularizasse o valor em dívida até ao dia 3 de dezembro de 2023, em conformidade com o disposto na regulamentação aplicável ao setor.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Neste sentido, não poderá a Demandada concordar com o teor das alegações do Demandante quanto ao alegado "incumprimento contratual da Demandada", quando, na verdade, foi o Demandante quem não cumpriu as suas obrigações, recusando-se a proceder ao pagamento das quantias em dívida.

Porquanto, reitera-se, a Demandada cumpriu, como sempre cumpre, as suas obrigações contratuais e legais, encontrando-se a aplicar os descontos e benefícios contratualmente acordados entre as partes, os quais têm sido usufruídos pelo Demandante durante a vigência do Contrato.

Por fim, e no que respeita ao peticionado pelo Demandante quanto às "indenizações a que teria direito em Lei", cumpre referir, em primeiro lugar, que a Demandada não consegue, minimamente, compreender a que indemnização o Demandante refere, não só porque o mesmo não especifica qualquer valor nem refere a que título seria a indemnização, mas também porque a Demandante não adotou qualquer conduta suscetível de gerar qualquer responsabilidade, seja a que título for.

Veja-se que o Demandante, além de não indicar qualquer valor, nem sequer junta elementos probatórios que demonstrassem os supostos danos ou prejuízos em que tenha incorrido. Talvez seja porque, efetivamente, não existem quaisquer danos ou prejuízos em que o Demandante tenha incorrido, porquanto a faturação se encontra corretamente emitida, em conformidade com o Contrato e com o disposto na regulamentação aplicável ao setor, sendo tal pedido, conseqüentemente, inatendível.

Ora, no âmbito dos presentes autos não só o Demandante não logrou provar quaisquer danos, como se depreende que os mesmos sempre se subsumiriam a meros incómodos e contrariedades pela emissão da faturação.

Mas longe da afetação profunda dos seus valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral, como é exigido para a tutela dos danos não patrimoniais.

Por fim, em jeito de conclusão, não poderá a Demandada deixar de salientar, conforme previsto no artigo 342.º do CC, que "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado". Ora, no caso em apreço, se o Demandante pretende fazer valer o direito de que se arroga titular, é a este que incumbe provar os factos constitutivos desse mesmo direito – o que, manifestamente, não sucedeu –, devendo a presente ação improceder na sua totalidade, por não provada.

Perante o que antecede, facilmente se percebe que a Demandada atuou, como sempre atua, em estrito cumprimento das suas obrigações contratuais e legalmente previstas, encontrando-se a cumprir integralmente o que ficou contratado entre as partes, nomeadamente através da atribuição dos descontos e benefícios inerentes ao plano contratado com o Demandante, razão pela qual não poderá atender ao pedido formulado pelo mesmo.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Por tudo o exposto, sempre será de concluir que não poderá ser imputada qualquer responsabilidade à Demandada, seja a que título for, devendo a presente ação arbitral ser julgada totalmente improcedente e, em consequência, ser a Demandada absolvida do pedido, com as legais consequências daí advenientes, em conformidade com o disposto nos artigos 576.o, n.o 2 e 278.o, n.o 1, alínea d), do CPC.

#### **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 €358.30 (trezentos e cinquenta e oito euros e trinta cêntimos), valor apresentado e reclamado já em sede de audiência pelo Reclamante.

#### **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. --- e o Dr. ---, como representante legal da mesma reclamada.

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 serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15.o da citada lei, alterada pelo art. 2.o, 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 em consequência de contrato celebrado com comercializadora de gás é abastecido do mesmo na sua residência pela reclamada.
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- c. O contrato realizado – cujo anexo completo foi junto na contestação – determina num dos anexos que os descontos a aplicar são no total de 18%, incluindo aqui quando exista a acumulação de 2 serviços (CASA360 e FAMILIA360) 2% de cada;
- d. Sem serviços anexados seriam 14% de desconto em cartão Continente, face ao contrato celebrado e à data em vigor, com as alterações de 2022;
- e. Com serviços acumula para 18%, dependendo depois o acumular no Cartão Continente da potência contratada e do valor da fatura em apreço;
- f. Foram preenchidos formulários e enviados emails do Reclamante a manifestar a sua discordância com os valores aplicados;
- g. Mas nenhuma fatura reclamada foi anexa aos autos;
- h. O pagamento/entrega dos vouchers com as faturas depende do cumprimento das partes do contrato;
- i. Apesar de haver valores em dívida a reclamada enviou sempre os vouchers, que foram usados no Continente de acordo com prova testemunhal;
- j. Nenhum anexo referente ao saldo do Cartão Continente foi junto aos autos como prova;
- k. Existe no serviço em causa uma dívida à data de €774, com cobrança suspensa devido ao processo arbitral;
- l. A dívida pode ser paga prestacionalmente se solicitado tal.

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

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação do Serviço de Gás e demais normas;
- b. Que o contrato realizado e seus anexos tenha sido incumprido pela Reclamada;
- c. Que tenha existido erro nos valores faturados na emissão de vouchers ou descontos conforme contratado em €108.30;
- d. A existência de prejuízos causados, e com culpa, da mesma Reclamada ao Reclamante, no valor de €250.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- e. Que tenham sido juntas ao processo provas de lapso ou erro de faturação, quando nenhuma fatura foi anexada.
- f. Que não tenham sido emitidos os respetivos vouchers para uso no Continente.

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.

## 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, vem dispor no art. 10.º n.º 1 a 4, que:

« 1 - O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

2 - Se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.

3 - A exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efectuar o pagamento.

4 - O prazo para a propositura da acção ou da injunção pelo prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos.»

Para efeitos do disposto no art. 1.º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.

2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos (...)

c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados; (...)

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»

Desta feita as partes estão desde logo obrigadas ao cumprimento do contrato, quer seja na emissão das faturas nos termos contratados – neste caso com emissão de 18% de desconto por acumulação de 2 serviços (CASA 360 e FAMILIA 360) ao inicial contratado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Sendo que do valor apurado – e se as partes cumprirem o contratado – acumula sobre o valor faturado em relação ao serviço de energia uma percentagem no Cartão Continente para sua utilização em voucher.

Caberia à parte que alega o incumprimento da outra ter feito prova de que o referido voucher ou valor não foi feito, juntando prova documental ou testemunhal quanto a isso.

Não tendo sido feita prova de que os descontos estão errados ou não foram realizados, a Reclamada alega e prova que há valores em dívida, o que seria suficiente para fazer decair juridicamente a pretensão, pois nenhum voucher deveria ter sido emitido ou utilizado.

Em prova testemunhal pelo representante legal da entidade é indicado aos autos que as faturas acompanhavam vouchers e que estes foram utilizados, ainda que documentalmente nenhum anexo tenha sido junto nesse sentido.

Considerando como acima frisado que o ónus da prova corresponde à situação jurídica passiva, no contexto processual, na qual alguém tem de demonstrar os factos que invoca. No Direito português, os critérios gerais de distribuição subjetiva do ónus da prova são os seguintes: àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado; já a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.

Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.

No nosso ordenamento podemos encontrar ainda regras especiais sobre o ónus da prova: nas ações de simples apreciação ou declaração negativa, compete ao réu a prova dos factos constitutivos do direito que se arroga; nas ações que devam ser propostas dentro de certo prazo a contar da data em que o autor teve conhecimento de determinado facto, cabe ao réu a prova de o prazo ter já decorrido, salvo se outra for a solução especialmente consignada na lei; se o direito invocado pelo autor estiver sujeito a condição suspensiva ou a termo inicial, cabe-lhe a prova de que a condição se verificou ou o termo se venceu; se o direito estiver sujeito a condição resolutiva ou a termo final, cabe ao réu provar a verificação da condição ou o vencimento do prazo.

Contudo esta ação não cabe em nenhuma das regras especiais acima, pois o autor pretende a condenação da parte.

Assim, a dúvida quanto à existência de um facto deve ser resolvida contra aquele a quem o facto aproveita.

Significa, no exemplo acima apresentado, que se o autor não conseguir demonstrar que um determinado facto ou dano foi provocado pela outra parte, facto que lhe aproveitaria por ser o autor da ação, não pode este ser dado como provado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Nesta ação o tribunal não formou convicção de que o reclamante tenha feito prova de não terem sido realizados os devidos descontos, entendendo que os mesmos de acordo com o contrato se podem assim considerar a ser aplicados a um valor global e total de 18% (onde já estão os 2% de cada serviço extra a que aderiu), face à prova documental no processo.

Resta por fim apurar se há responsabilidade da Reclamada pelos alegados danos sofridos, ainda que não documentados ou justificados pelo Reclamante.

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, inequivocamente a regra aplicável é a regra 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 que demonstrar que a Reclamada enquanto entidade não cumpriu com os deveres com a fatura emitida, o que este tribunal crê que não ocorreu, ou não se fez prova.

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

Haverá assim que concluir que sem se revelar a presença do nexo de causalidade necessário e demais pressupostos essenciais à imputação de responsabilidades à Reclamada, o pedido indemnizatório terá de improceder.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Como decorre do assinalado anteriormente, nos autos o que se verifica é que o Reclamante vem alegar que sofreu danos pela não realização de desconto, mas não é feita prova de tal nos autos, sendo que foi determinada a existência de uma dívida, o que juridicamente falando impede ainda que o Reclamante devesse ter recebido os vouchers em apreço, embora os tenha recebido e usado, conforme provou testemunhalmente a Reclamada.

Por isso de modo algum se pode presumir um nexo de causalidade, ou um erro ou lapso cuja culpa não pode ser imputável à Reclamada.

E assim não se provando que os danos alegados têm o necessário nexo de causalidade entre estes e a conduta da Reclamada, esta não pode ser responsabilizada.

Por fim e quanto à mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n. 1 do artigo 344o C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n. 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exiipiendo fit actor”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344o da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode o Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa nos danos que alega ter sofrido.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão do Reclamante tendo o pedido necessariamente de improceder.

## **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.”



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



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.

#### **10. Da Decisão**

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 02 de fevereiro 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos