



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3712 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Gás

Tipo de problema: Facturação injustificada

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

Pedido do Consumidor: Anulação das faturas pendentes (618,69€) e que as mesmas sejam emitidas com o valor que foi acordado no único contrato celebrado.

SENTENÇA Nº 41 / 2024

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. A entidade comercializadora pode apenas faturar ao consumidor as informações que dispõe do ORD, sendo que impera sempre em todas as relações o direito à informação.
3. O prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

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 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante que dirigiu o seu pedido ao Centro, com auxílio da DECO, em síntese que pretende a anulação das faturas pendentes e que as mesmas sejam emitidas com o valor que foi acordado no único contrato celebrado.

Indicava assim a Reclamante no pedido que é cliente da --- e solicitou a anulação das faturas de gás referentes ao contrato de fornecimento n.º 1039819415, desde que teve a alteração de preços de gás assumida pela reclamada uma vez que qualquer alteração contratual terá de ser comunicada ao cliente num período não inferior a um mês, situação que não foi cumprida pela mesma reclamada.

A consumidora enviou email à reclamada a 08.05.2023 indicando que a 04.04.2023 deu início à reclamação por telefone, na qual lhe foi dito que havia sido enviada via ctt, o que não se verificou.

Posteriormente recebeu uma carta a 05.05.2023 com data de 18.04.2023 informando que a comunicação da alteração contratual ocorrera a setembro de 2022, o que alega a reclamante que não aconteceu.

Refere a este tribunal que nunca lhe foi comunicada a alteração de preços, nem a mesma aceitou esse novo preço.

Devem assim as faturas a partir da suposta alteração ser anuladas e substituídas por outras onde constem os consumos efetuados e faturados ao preço acordado e aceite.

A Reclamada apresentou a sua contestação no sentido de indicar por impugnação que exerce a sua atividade como comercializadora de gás natural, em regime de livre concorrência, devidamente licenciada para o efeito (cfr. alínea l) do artigo 3.º, alínea g) do artigo 9.º e número 1 do artigo 48.º do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto).

Para além da comercialização de outros produtos e serviços, a --- dedica-se à venda a grosso e a retalho de gás natural (cfr. alínea k) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto). É a energia que a reclamada aprovisiona em mercado que posteriormente revenderá aos seus consumidores, por via das relações contratuais com estes estabelecidas – como aliás é o caso.

Primeiramente, cumpre referir que a Reclamante celebrou, junto da ---, no dia 03.11.2020, um contrato de fornecimento de gás natural para o CUI PT PT1---. Como aliás é norma na maior parte dos contratos celebrados com consumidores, a oferta comercial tinha a duração de 12 meses, sendo automaticamente renovável por igual período.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No mesmo documento onde constam as condições comerciais oferecidas pela ---, também estão presentes as condições gerais do contrato de fornecimento de energia elétrica, tendo a Reclamante pleno conhecimento da existência destas.

Ora, dispõem as aludidas condições gerais, na alínea d) da cláusula 4.1, que o preço a pagar pelo fornecimento de energia elétrica reflete, de entre outras componentes, “o custo de aquisição da energia elétrica fornecido pela --- ao CLIENTE”.

Com efeito, o Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Gás (Regulamento n.o 827/2023, de 28 de julho) prevê, no número 1 do artigo 68.o, que “no final de cada período contratual, o comercializador pode propor a alteração das condições contratuais aplicáveis ao período contratual seguinte”.

Considera a Reclamada que de acordo com o artigo supra destacado, o comercializador poderá apresentar uma proposta de novas condições comerciais aplicáveis ao período contratual seguinte, isto é, para o período após a renovação do contrato.

Assim, no estrito cumprimento dos prazos legais de informação prévia (de 30 dias, segundo o número 3 do artigo 68.o do Regulamento n.o 827/2023, de 28 de julho) a que estava necessariamente sujeita, a ----, no dia 13.09.2022, procedeu ao envio de uma comunicação escrita para o e-mail designado pela Reclamante ao tempo da contratação, informando-a de que os valores referentes aos contratos de fornecimento de energia elétrica de que era titular iriam sofrer um aumento a partir de 04.11.2022.

Fê-lo, reitera-se, sempre respeitando o disposto no número 1 do artigo 68.o do Regulamento n.o 827/2023, de 28 de julho, uma vez que as alterações propostas seriam aplicáveis aos períodos contratuais seguintes, i.e., ao tempo da renovação automática.

Destarte, a --- cumpriu com o prazo de 30 dias de informação prévia, uma vez que a comunicação foi enviada com mais de 30 dias de antecedência face ao dia da renovação (tendo a renovação ocorrido no dia 04.11.2022 uma vez que o contrato foi celebrado no dia 03.11.2022, sendo renovável a cada 12 meses).

A Reclamada considera que propôs novas condições comerciais a serem aplicadas ao novo período contratual, que in casu coincide com o dia 04.11.2022, data em que o contrato renovava automaticamente.

O que, diga-se, é legalmente possível e admissível nos termos já descritos. E por não ser plausível obter outra conclusão que não esta, cabe desde já salientar que o argumento da Reclamante de que não recebeu qualquer informação de alteração dos preços não é de todo convincente, pelo que vai desde já impugnado.

Desde logo porque, conforme dispõe a cláusula 1.7 das referidas condições gerais que “As comunicações e notificações efetuadas para os endereços de correspondência e demais contatos constantes das Condições Particulares, consideram-se regular e validamente efetuadas para todos os efeitos legais”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Como se depreende da primeira página das condições particulares, a Reclamante facultou o seu e-mail e indicou a sua morada. Portanto, conclui-se que se trata de uma comunicação válida e regularmente efetuada, por ter sido enviada para o e-mail da Reclamante.

Mas mais que isso: a Reclamante, ao tempo da contratação, solicitou domiciliação bancária e ainda faturação eletrónica dos consumos de gás natural. Ora, atentando no e-mail indicado pela Reclamante para efeitos de receção da faturação eletrónica, este coincide precisamente com o e-mail inicialmente indicado como contacto.

Face a tudo isto, mais se estranha a alegação da Reclamante, não se compreendendo como poderá esta não ter recebido a comunicação de proposta de alteração de preços quando esta foi enviada para o mesmo e-mail utilizado para remeter a faturação.

Com efeito, e face a tudo o que até aqui se expôs, é inelutável concluir que o Reclamante, através da comunicação mencionada, ficou a conhecer a possibilidade de se opor, sem encargos, à alteração das condições contratuais.

Ficou ainda a saber que caso a não apresentasse a sua oposição, as novas condições contratuais seriam consideradas aceites tal como previsto na cláusula 4.3 das condições gerais do contrato de fornecimento de gás natural.

Isto posto, uma vez que a Reclamada indica que não obteve qualquer indicação do exercício do direito de oposição ou denúncia do contrato por parte da Reclamante, o contrato de fornecimento de gás natural renovou com aquelas condições a 04.11.2022.

O que, em bom rigor, equivale a dizer que os valores constantes das comunicações enviadas passaram a vigorar entre as partes. Destarte, e salvo melhor opinião, a Reclamante deveria conhecer ou pelo menos não deveria desconhecer da possibilidade da mudança das condições comerciais do contrato.

De igual modo, dúvidas não restam que houve uma renovação do contrato de fornecimento de energia elétrica, nos presentes termos, a 04.11.2022, com impacto nas faturas emitidas posteriormente em virtude da mudança dos preços contratualizados.

E assim, face a tudo quanto se deixou dito, nenhuma outra conclusão se impõe retirar senão a de que a ---- não tem de anular a faturação do Reclamante com respeito ao contrato de fornecimento de gás natural.

Por um lado, e como já mencionado, a comunicação a propor novos preços para o novo período contratual (após a renovação automática do contrato) foi enviada para o e-mail designado pela Reclamante, tendo esta obtido conhecimento da mesma.

Por outro, a --- cumpriu, de forma escrupulosa e em toda a linha, com as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao setor energético, e ainda com as condições contratuais vigentes entre as partes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



No mais, é de notar a ausência de qualquer fundamento probatório objetivo do direito de que a Reclamante se arroga.

Aliás, correndo o ónus da prova por conta da Reclamante, estatui o artigo 342.o do CC que “àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Sendo assaz evidente que a prova junta em nada se correlaciona com a causa de pedir e respetivo pedido.

Pelo que, salvo melhor opinião, por tudo o até aqui invocado, nenhum motivo poderá justificar a anulação das faturas a que reclamante se reporta.

Assim, a Reclamada considera que nunca poderá ser condenada a alterar os preços contratados, sendo estes devidos pela Reclamante, e deverá ser absolvida.

Requer que o tribunal declare a presente reclamação totalmente improcedente, e absolva a Reclamada do pedido formulado, por manifestamente infundado.

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 pelo reclamante não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €618,19 (seiscentos e dezoito euros e dezanove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, com o seu marido ---, devidamente assistidos pela Dra. ---, Jurista da DECO, esteve também presente a Reclamada, devidamente representada pelo seu mandatário Dr. --- todos com intervenção via TEAMS.

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

Foram ouvidas as mesmas, e finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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. A reclamante é titular do contrato de com a Reclamada;
- b. O mesmo é referente ao contrato de fornecimento de gás natural para o CUI PT PT1----, celebrado a 03.11.2020.
- c. A reclamante apenas realizou um contrato, com renovação automática;
- d. Ausência de envio de comunicação com alteração de preços datada de 13.09.2022.
- e. Desconhece-se porque os valores do termo de potência passaram a ser cobrados a 0.1969 em vez de 0.0892;
- f. Desconhece-se porque os valores do kWh passaram a ser cobrados a 0.2649 em vez de 0.0519;
- g. Pelo que as faturas emitidas de a partir de novembro 2022 até Outubro 2023 contém valores que não estão de acordo com o contratado.
- h. Foram feitas várias reclamações escritas e orais, sem que o procedimento fosse alterado;

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que tenha existido comunicação para o endereço da reclamante com a alteração dos preços;
- b. Um ficheiro em pdf ou excel sem data, nem prova de envio (morada) não cumpre os requisitos legais de pré-aviso de alteração de condições;
- c. Que as faturas posteriores a Novembro de 2022 tenham o valor do kWh e do termo de potência correto e de acordo com o contratado;
- d. Que tenham existido danos pelo procedimento.

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 e contestação 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.

A reclamante e a reclamada dispõem de um contrato para a prestação de serviços de gás natural.

A lei supramencionada determina no seu âmbito de aplicação, no art. 1.º, que:

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

2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos: (...) c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;»

Nos termos da lei que tutela os serviços públicos essenciais, o consumidor tem direito a uma faturação mensal e detalhada de todos os serviços.

Por isso mesmo determina no artigo 3.º um princípio geral de que prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

Nesse sentido é fundamental o artigo 4.º que estabelece o dever de informação, atendendo a que:

«1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.

2 - O prestador do serviço informa diretamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.»

Na sede que nos ocupa o caso relativamente à prestação do serviço público essencial de fornecimento de gás, estabelece o artigo 9.º, quanto à faturação que os utentes têm direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta.

Esta fatura deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

Continua o diploma a referir com relevância para a situação em discussão, no seu art. 11.º e em relação ao ónus da prova que:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

«1 - Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.

2 - Incide sobre o prestador do serviço o ónus da prova da realização das comunicações a que se refere o artigo 10.o, relativas à exigência do pagamento e do momento em que as mesmas foram efectuadas. »

Assim, e perante os factos e provas apresentados nos autos, a discussão estará quanto ao cumprimento do plasmado no RRC – Regulamento das Relações Comerciais, quanto à situação de comunicação de alteração dos preços que estavam a ser praticados até novembro 2022 e que a reclamada se arroga no direito de poder praticar.

Não discutimos essa possibilidade de se aplicarem novos preços e alterados conforme a parte entender (face à liberalização do mercado sumariamente), se o consumidor tiver acesso aos mesmos e se puder livremente decidir se pretende manter-se cliente.

O Regulamento n.o 827/2023, de 28 de julho, aprova o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás.

Nos termos deste o art. 68.o regula a presente situação ao determinar os termos da alteração de preços unilateral:

« 1 - No final de cada período contratual, o comercializador pode propor a alteração das condições contratuais aplicáveis ao período contratual seguinte.

2 - No decurso de um período contratual, as alterações das condições contratuais relativas a contratos de fornecimento de energia celebrados com consumidores apenas podem ser propostas pelo comercializador de forma fundamentada, quando esta possibilidade esteja prevista no contrato.

3 - Nos casos previstos nos n.os 1 e 2, o comercializador deve enviar as novas condições contratuais ao cliente com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em que passem a aplicar-se, juntamente com a indicação expressa do direito do cliente à denúncia do contrato ou à oposição à renovação, em ambos os casos sem encargos, caso não aceite as novas condições.

4 - Enquanto estiver em vigor um período de fidelização, aplicam-se os limites previstos no Artigo 19.o

5 - Existindo previsão contratual expressa, no caso de variações de preço que decorram da mera alteração das tarifas de acesso às redes ou das tarifas de venda a clientes finais aplicáveis ao comercializador de último recurso, 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

6 - O comercializador pode proceder de imediato à diminuição de preço dos termos de faturação, desde que condicionada à não oposição do cliente, no prazo a que se refere o n.º 3, que deve ser explicitada na primeira fatura que a aplique. »

Resta ainda sublinhar que de harmonia com o disposto no art.º 11.º n.º 1 da Lei n.º 23/96 de 26 de julho «cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes citada da prestação dos serviços a que se refere presente lei».

Há por isso e a favor do consumidor uma inversão do ónus da prova, cabendo à Reclamada fazer a prova de que aquele facto alegado de que enviou uma comunicação com os novos preços para a renovação do contrato a 03.11.22 foi efetuado.

Podemos ainda sublinhar juridicamente que a inversão do ónus da prova é referida pela jurisprudência maioritária no sentido de que:

I - A inversão do ónus de prova exige a verificação dos seguintes pressupostos: a) que a prova de determinada factualidade, por ação da parte contrária, se tenha tornado impossível de fazer; b) que tal comportamento, da mesma parte contrária, lhe seja imputável a título culposos.

II - O disposto está sujeito ao princípio da proporcionalidade, o qual se desdobra em três sub-princípios: “a) princípio da adequação, ou princípio da idoneidade; b) princípio da exigibilidade, também chamado da necessidade ou da indispensabilidade; c) princípio da proporcionalidade em sentido restrito, que significa que os meios legais restritivos e os fins obtidos devem situar-se numa “justa medida”, impedindo-se a adoção de medidas legais restritivas desproporcionadas, excessivas em relação aos fins obtidos.

Por isso a responsabilidade sobre a faturação emitida é do comercializador, tendo este de cumprir com o que foi contratado, o que entende este tribunal que não ocorreu nas sete faturas que estão a ser reclamadas:

1. Fatura 1039819415, de 25.01.2023
2. Fatura 1039819415 de 25.03.2023
3. Fatura 1039819415 de 26.05.2023
4. Fatura 1039819415 de 27.07.2023
5. Fatura 1039819415 de 27.09.2023
6. Fatura 1039819415 de 25.10.2023
7. Fatura 1039819415 de 13.12.2023.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Não cabendo ao tribunal a realização de cálculos contabilísticos, cuja responsabilidade é do comercializador, verifica-se que devem ser repostos os valores em causa quer quanto ao termo de potência como quanto ao KWh, nas faturas emitidas, que consideramos assim que devem ser corrigidas.

Existindo à data uma dívida, deve a Reclamante pagar o valor em dívida, relativo aos consumos realizados e demais valores, sendo que a quantia indicada em audiência em falta foi de €946,96, mas este valor final deverá ser corrigido.

Devem assim ser considerados os valores do contrato inicial, uma vez que se entende, por ausência de prova de qualquer envio para a morada ou email os valores de 0.0892 para o termo de potência, e de 0.0519 para o Kwh.

Não pode considerar-se de todo válido e plausível que uma empresa com a envergadura da Reclamada não consiga fazer prova nos autos do envio de um email, não admitindo razoável que um ficheiro de excel, criado em novembro 2023 possa servir de prova só porque menciona o email da Reclamante, que em setembro 2022 foi enviado à mesma aquele email.

Assim como o texto em pdf que foi anexado não tem para este tribunal nenhum valor probatório de envio e entrega, mesmo que o contrato admita que estas comunicações possam ser feitas por email.

Considera mesmo este tribunal e a título pedagógico e preventivo que deve a Reclamada alterar a postura em apreço e poder guardar de modo a fazer prova o ficheiro com a morada e data de envio/entrega quanto a alterações contratuais feitas com contratos com consumidores.

Desta feita devem os valores das faturas em dívida ser corrigidos, sendo devidos, e a pagar pelo consumidor.

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

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 da Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação procedente, condenando-se a reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 09 de fevereiro 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos