

**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.
- II. O prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração.
- III. *O documento eletrónico comunicado por um meio de comunicação eletrónica considera-se enviado e recebido pelo destinatário se for transmitido para o endereço eletrónico definido por acordo das partes e neste for recebido.*
- IV. Precisamente para estas situações, o legislador estabeleceu que o *consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa, onerando o prestador de serviços com o respetivo encargo na sequência do incumprimento dos seus deveres.*



## A) RELATÓRIO

No dia 20/06/2023, o Requerente \*, apresentou reclamação contra a Requerida \*, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) É cliente da requerida com Código do Contrato \*;
- 2) Foi contactado telefonicamente há cerca de 4 meses pela requerida para efeito de alterar a faturação de papel para email;
- 3) Aceitou;
- 4) Agora verificou que desde há cerca de 5 meses a esta parte lhe é debitado o valor de 7,90 euros mensais por um serviço \*;
- 5) Após tentar perceber junto da requerida do que se tratava percebeu que a requerida alega que celebrou um contrato \*;
- 6) Acontece que não celebrou nenhum contrato, nunca assinou nenhum contrato e não pretende continuar a pagar este valor e serviço de que nunca usufruiu;
- 7) Sente-se enganado.

**Peticona a resolução do contrato de serviços \* sem qualquer penalização e o reembolso de todos os valores pagos.**

\*

Em **Contestação**, a Requerida contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

- 1) A presente ação prende-se com o serviço “\*”, tendo sido o mesmo contratado a 19 de outubro de 2022;
- 2) O mencionado Pack tem um período de fidelização de 12 meses, sendo renovável automaticamente caso não seja apresentada oposição à sua renovação;
- 3) Pelo que, o mesmo terminou no passado dia 19 de outubro de 2023;
- 4) Em contrapartida, o mesmo oferece inúmeras vantagens aos aderentes, tais como: Até 6% desconto na fatura de energia (termo fixo e consumo); Assistência técnica (“Funciona”) – plafond de € 300/ano para deslocação e mão de obra em reparações; Check-up Casa: revisão às instalações de gás e de eletricidade, aos equipamentos, iluminação, etc;
- 5) Na vigência do serviço contratado, e para além dos descontos usufruídos na sua faturação mensal, o Reclamante ainda usufruiu gratuitamente das revisões às instalações de gás e de eletricidade;
- 6) O que comprova que não é verdade o alegado pelo Reclamante de nunca usufruiu das vantagens do serviço contratado;



7) As revisões de que o Reclamante usufruiu têm o custo de € 90 para não aderentes do serviço “\*”;

8) A pretensão do Reclamante consiste num enriquecimento sem causa: pretende que seja cancelado o serviço que o mesmo contratou, com a devolução das mensalidades pagas, mas sem devolver à Reclamada o valor de € 90 das revisões de que usufruiu gratuitamente por ter contratado o Pack;

9) Se o mesmo estava ciente de todas as vantagens e direitos inerentes ao serviço contratado, também estava ciente dos seus deveres e encargos.

**Peticona a improcedência da ação e absolvição do pedido.**

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 29/11/2023, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

**B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO**

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor. Não obstante o contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado entre as partes, o conflito em causa nos autos relaciona-se, somente, com a contratação do serviço \*, o que não consubstancia um serviço público essencial.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €94,80 o valor da ação, por corresponder ao valor das mensalidades do serviço em causa. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), cfr. art.º 6º do Regulamento do CIAB.



As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

### **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito a exigir a resolução do contrato e o respetivo reembolso dos valores pagos pelo serviço \*.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **FACTOS PROVADOS**

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) O Requerente foi cliente da Requerida para o serviço de fornecimento de energia sob o contrato n.º \*;
- 2) No dia 19/10/2022, o Requerente foi contactado telefonicamente pela Requerida para proposta de alteração da faturação de papel para faturação eletrónica;
- 3) Em data não apurada, o Requerente apercebeu-se da cobrança de €7,90 nas faturas, relativas ao serviço \*;
- 4) O Requerente contactou a Requerida que o informou de que, no dia 19/10/2022, foi celebrado um contrato para o serviço \*;
- 5) O serviço \* tem um período de fidelização de 12 meses, sendo renovável automaticamente caso não seja apresentada oposição à sua renovação;
- 6) O serviço inclui as seguintes vantagens aos aderentes: até 6% desconto na fatura de energia; assistência técnica (plafond de €300/ano para deslocação e mão de obra em reparações); check-up casa (revisão às instalações de gás e de eletricidade);
- 7) O Requerente usufruiu das revisões às instalações de gás e de eletricidade;
- 8) O Requerente usufruiu dos descontos na sua faturação mensal, associados ao serviço \*;
- 9) O Requerente pagou 12 mensalidades do serviço \*.

#### **FACTOS NÃO PROVADOS**

Não resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:



- a) O Requerente estava ciente de todas as vantagens e direitos inerentes ao serviço \*, bem como dos deveres e encargos;
- b) O Requerente não usufruiu dos serviços associados ao serviço \*.
- c) O Requerente assinou o contrato referente ao serviço \*;
- d) O Requerente aceitou as condições do serviço \*.

## **E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO**

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente), sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Requerente foi dito que pagou as mensalidades todas porque não foi possível cancelar o serviço, apesar de ter mudado de comercializadora antes do termo do contrato \*. Acrescentou que só se apercebeu da cobrança depois de mudar de comercializadora, porque continuou a ser debitado o valor de €7,90. O pagamento foi confirmado pela representante da Requerida, no montante de €94,80, relativo às 12 mensalidades, bem como o cancelamento do serviço a 19/10/2023, após a primeira anuidade.

Quanto à contratação, esclareceu o Requerente que o contactaram por telefone e ofereceram 5% de desconto na fatura, o que veio, de facto, a verificar-se, mas não foi informado sobre o serviço \*, nomeadamente quanto ao custo mensal associado. Confirmou a deslocação de um técnico a sua casa, sensivelmente um mês após o contacto telefónico. Referiu que o técnico disse que ia realizar uma vistoria, que não houve contacto prévio para agendar e que o técnico se limitou a deslocar-se junto da caldeira de gás. No entanto, confrontado com as fichas de revisão de gás e eletricidade, juntas pela Requerida, das quais consta assinatura de “\*”, referiu que é o nome da sua esposa e que foi ela quem recebeu o técnico no dia da deslocação, não se encontrando o Requerente em casa. Neste sentido, o que sabe foi o que a esposa lhe contou, não tendo presenciado a intervenção técnica realizada.

Quanto aos documentos, foram relevantes as fichas de revisão juntas pela Requerida, das quais se constata que o técnico se deslocou a casa do Requerente no dia 14/11/2022, entre as



15h09 e as 15h49, ou seja, durante 30 minutos, período em que terá realizado a revisão dos equipamentos de gás e de eletricidade. No documento, na parte destinada à assinatura do proprietário ou representante, consta a seguinte menção “tomei conhecimento do estado da instalação e declaro que após os ensaios realizados, todos os equipamentos mantêm a sua condição inicial. Declaro ainda que recebi, li e aceito as condições gerais e particulares do serviço Funciona da \*, mais solicitando a que a prestação do serviço se inicie de imediato”. Um e outro documento encontram-se assinados, por “\*”, o que se conclui que será a esposa do Requerente, estando em causa assinaturas digitais. Analisadas as mesmas, verifica-se que a assinatura é exatamente a mesma, ou seja, a esposa do Requerente terá assinado apenas uma vez e a assinatura foi aposta nos dois documentos, no campo destinado ao técnico e não ao proprietário ou representante.

Pela Requerida foi junto um contrato com a descrição dos serviços de eletricidade, gás natural e \*, do qual constam os dados do Requerente enquanto titular e a descrição dos preços dos serviços, nomeadamente, de €7,90 do serviço \* e as condições gerais do contrato. Constatase que o contrato não se encontra assinado pelo Requerente e que o email indicado nos seus dados (\*) não se encontra corretamente redigido, o que se conclui pelo confronto com o email indicado pelo Requerente nos presentes autos (\*). No campo superior direito encontra-se a menção de “assinatura autorizada por \* através da confirmação do OTP enviado para o telemóvel \*\*\*\*\*7471 e para o email: [ant\\*\\*\\*\\*\\*@pt.nestle](mailto:ant*****@pt.nestle)”. É possível verificar a correspondência do contacto telefónico, ainda que não completo, com o número indicado pelo Requerente nos presentes autos. No entanto, o endereço eletrónico contém o mesmo erro.

Assim, não ficou demonstrado em que condições o contrato foi assinado digitalmente, o que não foi alegado nem provado pela Requerida. Também não ficou demonstrado que a Requerida tenha remetido as condições contratuais ao Requerente, sendo que, a tê-lo feito para o email indicado no contrato, as mesmas também não chegaram ao destinatário, por não corresponder ao endereço eletrónico correto. Por outro lado, as fichas técnicas não se encontram assinadas pelo Requerente.

## F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa relevam, em especial, as disposições do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS, aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12<sup>1</sup>, (doravante RRC).

Ao abrigo do art.º 8º, n.º 2 do RRC, o comercializador deve assegurar a proteção dos clientes, designadamente quanto à prestação do serviço, ao direito à informação, à qualidade do serviço prestado, às tarifas e preços, à repressão de cláusulas abusivas e de práticas comerciais desleais e à resolução de conflitos, nos termos da legislação aplicável.

O comercializador em regime de mercado deve informar, de forma completa, clara, adequada, acessível e transparente, os seus clientes quanto à subscrição de serviços adicionais e explicitar que os serviços adicionais são independentes e não interferem com a prestação do serviço público essencial, salvo na situação em que haja eventual concessão de descontos pela subscrição desses serviços (art.º 17º, n.º 1 e 2 RRC).

**A aceitação da proposta de fornecimento apresentada pelo comercializador depende de declaração expressa, registada em suporte duradouro**, do cliente, enquanto titular do contrato de fornecimento (art.º 20º, n.º 1 e 2 RRC).

O contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás deve ser titulado por documento escrito e deve especificar, entre outros, *c) os serviços fornecidos e os níveis de qualidade desses serviços, suas características e a data de início do fornecimento, bem como as condições normais de acesso e utilização dos serviços do comercializador; d) Outro tipo de serviços que sejam contemplados no contrato; h) A duração do contrato, as condições de renovação e termo do contrato quer no que respeita ao fornecimento de energia quer no que respeita aos e dos serviços que lhe estejam associados, bem como as condições de denúncia* (art.º 22º, n.º 2). O contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás deve ser titulado por documento escrito, devendo os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial cumprir os requisitos previstos na legislação aplicável (n.º 1).

As chamadas telefónicas que visem ou resultem na obtenção de qualquer declaração expressa do cliente com vista à celebração ou alteração de um contrato de fornecimento de energia elétrica ou gás, quer sejam efetuadas pelo comercializador, quer pelo cliente, devem ser integralmente gravadas pelo comercializador e conservadas por este em suporte duradouro pelo

---

<sup>1</sup> Este Regulamento foi revogado, com a publicação do Regulamento n.º 827/2023, de 28/07. Porém, era o regulamento em vigor à data dos factos.



período de 3 anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição, quando este tenha duração superior (art.º 236º).

Relevam, ainda, as disposições do DL n.º 24/2014, de 14/02 (com a atualização conferida à data dos factos), que aprovou o regime dos CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL.

Ao abrigo do art.º 4º, n.º 1, antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, o prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações (entre outras): d) Características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato; e) Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam; m) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante; r) A duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos.

Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação (n.º 8).

**Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor (art.º 5º, n.º 8).**

O prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço. A confirmação do contrato a que se refere o número anterior realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato (art.º 6º, n.º 1 e 2).





Ao abrigo do art.º 10º, o consumidor tem direito a resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, no prazo de 14 dias. Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea m) do n.º 1 do art.º 4º, isto é, quanto ao direito à livre resolução, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo inicial.

Adicionalmente, importa realçar que, sobre a Requerida incide um dever especial de informação ao abrigo da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07). Com efeito, estabelece o n.º 1 do art.º 8 que *o prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; (...) h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos. Nos termos do n.º 5 do referido artigo, o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.*

Quanto à assinatura digital aposta no contrato, relevam as disposições do DL n.º 12/2021, de 9 de fevereiro, que assegura a execução na ordem jurídica interna do Regulamento (UE) 910/2014, relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno.

Nos termos do art.º 3º, n.º 2, *a aposição de uma assinatura eletrónica qualificada a um documento eletrónico equivale à assinatura autógrafa dos documentos com forma escrita sobre suporte de papel e cria a presunção de que: a) A pessoa que após a assinatura eletrónica qualificada é o titular desta ou é representante, com poderes bastantes, da pessoa coletiva em causa; b) A assinatura eletrónica qualificada foi aposta com a intenção de assinar o documento eletrónico; c) O documento eletrónico não sofreu alteração desde que lhe foi aposta a assinatura eletrónica qualificada.* Quando lhe seja aposta uma assinatura eletrónica qualificada, o documento eletrónico tem a força probatória de documento particular assinado, nos termos do artigo 376.º do Código Civil – art.º 2, n.º 5. Ao abrigo do art.º 5, n.º 1 e 3, **o documento eletrónico comunicado por um meio de comunicação eletrónica considera-se enviado e recebido**



**pelo destinatário se for transmitido para o endereço eletrónico definido por acordo das partes e neste for recebido** (negrito e sublinhado adicionados). *A comunicação do documento eletrónico ao qual seja aposta assinatura eletrónica qualificada ou selo eletrónico qualificado, por meios de comunicação eletrónica que assegure a efetiva receção, equivale à remessa por via postal registada e, se a receção for comprovada por mensagem de confirmação dirigida ao remetente pelo destinatário que revista idêntica forma, equivale à remessa por via postal registada com aviso de receção.*

Impõe-se ainda aclarar que o diploma em causa e o Regulamento comunitário que lhe está subjacente, tiveram como objetivo, conforme se lê no preâmbulo, *aumentar a confiança e segurança das transações online na União Europeia, promovendo uma maior utilização desses serviços pelos cidadãos, pelos operadores económicos e pela Administração Pública, bem como consolidar a legislação existente tanto sobre a validade, eficácia e valor probatório dos documentos eletrónicos, como sobre o Sistema de Certificação Eletrónica do Estado - Infraestrutura de Chaves Públicas.*

Do exposto se conclui que a assinatura eletrónica faz presumir que o titular quis assinar o documento em causa e que a assinatura lhe pertence. Contudo, mantém-se o ónus da prova sobre a Requerida quanto à prestação de informação clara, objetiva e completa dos termos do contrato e quanto ao envio ou entrega das referidas condições, prova que não foi realizada.

Quanto ao facto de as fichas técnicas conterem indicação de que o cliente declara que leu e que aceita as condições do serviço Funciona, o mesmo não desobriga a Requerida ao cumprimento destas obrigações nem conferem validade ao contrato, sendo que as mesmas tampouco estão assinadas pelo Requerente.

Quanto ao enriquecimento sem causa invocado pela Requerida, impõe-se, desde já, concluir pela não verificação dos pressupostos deste instituto.

Com efeito, nos termos do art.º 473º, n.º 1 do Código Civil, *aquele que, sem causa justificativa, enriquecer à custa de outrem é obrigado a restituir aquilo com que injustamente se locupletou.* “O enriquecimento sem causa constitui, no nosso ordenamento jurídico, uma fonte autónoma de obrigações e assenta na ideia de que pessoa alguma deve locupletar-se à custa alheia. A obrigação de restituir/indemnizar fundada no instituto do enriquecimento sem causa pressupõe a verificação cumulativa dos quatro seguintes requisitos: a) a existência de um enriquecimento; b) que ele careça de causa justificativa; c) que o mesmo tenha sido obtido à custa do empobrecimento daquele que pede a restituição; d) que a lei não faculte ao



empobrecido outro meio de ser restituído/indemnizado (...). **O enriquecimento carecerá de causa justificativa sempre que o direito não o aprove ou consinta, dado não existir uma relação ou um facto que, de acordo com as regras ou os princípios do nosso sistema jurídico, justifique a deslocação patrimonial ocorrida, isto é, que legitime o enriquecimento.** Dado, porém, que a lei não define tal conceito e dada a natureza diversa da fonte de que pode emergir, tal significa que o enriquecimento injusto terá sempre que ser apreciado e aferido casuisticamente, interpretando e integrando a lei à luz dos factos apurados” – in Ac. Tribunal da Relação de Coimbra, de 02/11/2010 (negrito adicionado).

A Requerida conhecia ou não podia desconhecer as obrigações de informação e esclarecimento a que está adstrita perante o consumidor – pessoa a quem o legislador conferiu especial proteção – e não podia ignorar que não cumpriu os requisitos legalmente exigidos para a conformação da validade do contrato. A Requerida está obrigada a proceder de boa-fé e com lealdade, no âmbito do direito à proteção dos interesses económicos do consumidor (art.º 9º LDC), o que não se coaduna com a cobrança de serviços cujas condições não foram comunicadas nem aceites previamente pelo consumidor. Precisamente para estas situações, o legislador estabeleceu que *o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa* (art.º 9º, n.º 4), onerando o prestador de serviços com o respetivo encargo na sequência do incumprimento dos seus deveres.

**DECISÃO:**

**Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, declaro resolvido o contrato de prestação de serviço \* e condeno a Requerida a proceder ao reembolso do valor de €94,80 ao Requerente.**

**Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.**

**Notifique.**

Braga, 29 de dezembro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)