

**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. 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.
- II. *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.*
- III. 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.
- IV. A Requerida está obrigada a proceder de boa-fé e com lealdade, no âmbito do direito à proteção dos interesses económicos do consumidor, o que não se coaduna com a cobrança de serviços cujas condições não foram comunicadas previamente ao consumidor.



## A) RELATÓRIO

No dia 19/07/2023, o Requerente \*, apresentou reclamação contra a Requerida \*, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) É cliente da requerida com código \*;
- 2) Percebeu que paga um valor de serviços em quantia de €12,11 à requerida;
- 3) Não sabendo a que se devia este valor deslocou-se à \* e soube que se referia a um serviço específico que não contratou;
- 4) Estivera na requerida a aderir ao serviço de gás e deve ter sido enganado nessa altura pelo colaborador pois não quis e não contratou nenhum serviço;
- 5) Nunca foi informado que estava a celebrar esse contrato de serviços até porque nunca pretendeu esse tipo de contrato;
- 6) Em momento algum a requerida deu qualquer indicação de que celebrava um contrato de serviços;
- 7) Foi enganado e não é admissível que celebrem contratos com tais serviços sem informação clara, objetiva;
- 8) Deslocou-se à requerida e pediu que anulassem esse contrato e obteve resposta de que durante um ano não pode anular o serviço;
- 9) Foi-lhe dito que teria de pagar o serviço;
- 10) Recusa pagar o valor pelo serviço em quantia de rondará os 12,11 euros mensais.

**Peticona a anulação de todos os valores devidos a título do serviço e reembolso dos 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 23 de maio de 2023;
- 2) O mencionado Pack tem um período de fidelização de 12 meses, sendo renovável automaticamente caso não seja apresentada oposição à sua renovação;
- 3) Não obstante o Pack ter como término a data de 23 de maio de 2024, por cortesia comercial já procedeu ao seu cancelamento com efeitos a 22 de setembro de 2023;
- 4) No que concerne ao mesmo, apenas se encontra em dívida as mensalidades de julho, agosto e setembro, perfazendo um total de € 44,70;

5) No que diz respeito às vantagens deste serviço, as mesmas são inúmeras, tais como: até 8% desconto na fatura de energia (termo fixo e consumo); assistência técnica (“Funciona”) – plafond de € 600/ano para deslocação e mão de obra em reparações; check-up Casa: revisão às instalações de gás e de eletricidade, aos equipamentos, iluminação, etc.;

6) 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;

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.

**Peticiona 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 €178,80 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 elétrica associado ao código \*;
- 2) No dia 23/05/2023, o Requerente deslocou-se à loja da Requerida para contratar o serviço de gás natural;
- 3) Em data não apurada, o Requerente apercebeu-se da cobrança de €12,11 (s/iva) nas faturas, relativo ao serviço \*;
- 4) O serviço \* encontra-se incluído no contrato datado de 23/05/2023;
- 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 8% desconto na fatura de energia; assistência técnica (plafond de €600/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 solicitou o cancelamento do serviço junto da Requerida;
- 10) O Requerente pagou €14,90 em junho de 2023;
- 11) A Requerida procedeu ao cancelamento do serviço com efeitos a 22/09/2023 e anulou as mensalidades de outubro de 2023 até maio de 2024;
- 12) O Requerente não pagou as mensalidades correspondentes a julho, agosto e setembro, no valor de €44,70.

### **FACTOS NÃO PROVADOS**

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

- a) O Requerente assinou o contrato datado de 23/05/2023;
- b) O Requerente estava ciente de todas as vantagens e direitos inerentes ao serviço \*, bem como dos deveres e encargos;
- c) O Requerente foi informado de que estava a celebrar contrato para o 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 a prova testemunhal, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Por \*, esposa do Requerente, foi dito que no final de maio, o marido se deslocou à loja da Requerida, em Lamações, o que soube porque na altura lhe ligou para saber se estava tudo bem, uma vez que o Requerente sofreu um AVC em 2021 e, desde essa data, tem perdas de memória e está mais debilitado. Referiu que não sabe o que o marido fez, mas a partir daí começaram a aparecer contas para pagar, nomeadamente, uma fatura de €63,00. Deslocaram-se à Junta de freguesia para pedir apoio, pagaram duas faturas nessa altura, mas houve ainda outra paga pelo Requerente em loja. Confrontada com o doc. junto a fls. 4, confirmou tratar-se desse pagamento, realizado no dia 19/07/2023, no valor de €63,87, ou seja, o valor da fatura



emitida a 28/06/2023, igualmente junta aos autos. Da análise da fatura verifica-se a cobrança de €12,11 a título de serviço \* (S/IVA).

Pela testemunha foi ainda dito que houve, efetivamente, deslocação de um técnico a sua casa, em junho, para inspeção do gás e eletricidade, e que o mesmo esteve a verificar os tubos, as ligações, o fogão e o esquentador. Referiu que associou a deslocação do técnico à inspeção ao gás, uma vez que tinham contratado o serviço. No fim, o técnico pediu para assinar no *tablet*, para confirmar que esteve lá e assim fez. Mais referiu que em julho o serviço foi alterado para a \*.

Pela representante da Reclamada foi confirmado o pagamento da mensalidade de junho e referido que foram anuladas 8 mensalidades, nomeadamente de outubro, novembro, dezembro, janeiro, fevereiro, março, abril e maio de 2024, até ao termo da fidelização associada ao contrato. Mantém-se, no entanto, a cobrança de julho, agosto e setembro de 2023.

Quanto aos documentos, para além da fatura e recibo de pagamento já mencionados, foram relevantes as fichas técnicas referentes à deslocação técnica realizada no dia 13/06/2023, quanto aos serviços de gás e eletricidade. Verifica-se que as fichas se encontram assinadas por \*, esposa do Requerente, tal como a própria confirmou, através de *tablet*. Verifica-se que a assinatura é exatamente a mesma nos dois documentos, tendo sido criada a convicção de que foi realizada apenas uma assinatura, aposta, depois, nos dois documentos.

Pela Requerida foram ainda juntas as condições particulares e gerais do contrato n.º \*, do qual constam os serviços de eletricidade, gás e \*. Associado aos dados do Requerente encontra-se o endereço eletrónico \*. Desconhece-se a quem pertence o referido email, o qual não consta dos presentes autos e cuja descrição não parece respeitar nem ao Requerente nem à sua esposa. No campo superior direito encontra-se a menção de “assinatura autorizada por \* através da confirmação do OTP enviado para o telemóvel \*\*\*\*\*4974 e para o email: [eli\\*\\*\\*\\*\\*@hot\\*\\*\\*.com](mailto:eli*****@hot***.com)”. É possível verificar a correspondência do contacto telefónico, ainda que não completo, com o número indicado pelo Requerente nos presentes autos.

Não foi feita prova do envio ou entrega deste documento ao 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).

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*

<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.





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 apôs 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. Note-se que não foi provado, tampouco alegado que o email em causa pertença ao Requerente, nem em que termos foi a referida assinatura aposta no documento.

Quanto à assinatura aposta nas fichas técnicas, o facto de as mesmas conterem indicação de que o cliente declara que leu e que aceita as condições do serviço Funciona 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, no proc. n.º 1867/08.0TBVIS.C1 (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 Lei de Defesa do Consumidor), o que não se coaduna com a cobrança de serviços cujas condições não foram comunicadas previamente ao consumidor.

**DECISÃO:**

**Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência:**

- a) Declaro resolvido o contrato referente ao serviço \*;
- b) Declaro que o Requerente nada deve à Requerida;
- c) Condeno a Requerida a proceder à devolução do montante de €14,90 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)