



Processo: 2794/2023

Demandante: *

Demandada: *, SA.

Resumo: 1. O Decreto-Lei nº 57/2008 de 26 de março (última redação, da Lei nº 10/2023 de 3 de março), veio estabelecer o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva nº 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores no mercado interno.

Esta Diretiva veio a ser alterada pela Diretiva 2019/2161 de 27 de novembro de 2019 e cuja transposição, também, determinou uma alteração do decreto supra.

2. Considera-se para este efeito, “prática comercial” qualquer ação, omissão, conduta ou afirmação de um profissional, incluindo a publicidade e a promoção comercial, em relação direta com a promoção, venda ou fornecimento de um bem ou serviço ao consumidor – alin. d) do artº 3º.

São, então, proibidas as práticas comerciais desleais em geral (artº 5º), ou seja,

- a. qualquer prática desconforme à diligência profissional – entendida como padrão de competência especializada e de cuidado que se pode razoavelmente esperar de um profissional nas suas relações com os consumidores, avaliado de acordo com a prática honesta de mercado e ou com o princípio geral de boa fé no âmbito da atividade profissional, e**
- b. que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço – ou seja, a realização de uma prática comercial que prejudique sensivelmente a aptidão do consumidor para tomar uma decisão esclarecida, conduzindo-o, por conseguinte, a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo**

3. O diploma veio, ainda, identificar as práticas comerciais desleais em especial (artºs 6º a 12º), enganosas (ações ou omissões) ou agressivas, e enganosas ou agressivas em qualquer circunstância;

4. Uma ação é enganosa (artº 7º) se suscetível de induzir em erro o consumidor em relação a aspetos relevantes do contrato (nomeadamente, o preço, as características do bem ou serviço) e o conduzir à tomada de decisão que de outra forma não tomaria;

5. Devem ser carreadas para o processo não só as alegações que sustentam ou fundamentam o pedido formulado como a respetiva prova (cf. artºs 341º e 342º, nº 1 do Cód. Civil).

A – Relatório

1.1. A Demandante formalizou no dia 18 de agosto de 2023, junto do CIAB/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada *, **Lda.** (ou, só *), nos termos da qual vem peticionar a resolução do contrato de compra e venda de painéis solares



Alega más práticas comerciais por falta de informação e falhas na prestação de serviços associados

Contratou, na primeira metade do ano passado, a instalação de 4 painéis na sua habitação (CPE PT **** * * a sua casa – o que veio a acontecer em 13 de julho e produzido relatório onde são identificados problemas de instalação, que foram intervencionados

refere que o acesso a esses dados lhe foi vedado em junho do mesmo ano, pelo que, desde então, não tem evidência de produção

e, desde a data da instalação, os consumos dispararam inexplicavelmente o que levanta a suspeição da sua incorreta instalação

reclamou e como não obteve resposta recorreu a intervenção junto da DECO, sem sucesso com este fundamento correu já um outro processo neste tribunal arbitral (nº 756/2023), onde ficou acordada a deslocação de uma equipa da * a sua casa – o que veio a acontecer em 13 de julho e produzido relatório onde são identificados problemas de instalação, que foram intervencionados

nunca foi informada que devia intervencionar o seu quadro elétrico, nem a equipa instaladora nem a segunda equipa alertaram para problemas que podiam inviabilizar a mediação de consumos ou o aproveitamento pleno de todo o sistema

a segunda equipa informou que a instalação sofria de oscilações de corrente a E-REDES já enviou equipa que verificou a instalação e nada reportou acerca das ditas oscilações a aplicação não funciona (esteve, apenas, 3 semanas ativa)

foi informada que haveria poupança efetiva, tem cuidado com os consumos e não evita as contas elevadas

sente-se defraudada e constatou que não lhe foi fornecida toda a informação para tomar decisão esclarecida e consciente - perdeu a confiança nos painéis e tudo lhe tem causado preocupações

Juntou – informação relativa a despesas para candidatura ao Fundo Ambiental, cópia da fatura de 23.08.2023 (fls 3 a 5, 29 e 30)

1.2. A Demandada respondeu à reclamação sustentando não ter ocorrido atraso na emissão da faturação e, ainda, ter feito deslocar uma equipa técnica ao local (em 6 de abril), realizada a instalação de um novo sistema de monitorização e correspondente reconfiguração, tendo-se constatado que a produção de energia solar se encontra dentro da sazonalidade, com consumos dentro do esperado – requereu a inutilidade superveniente da lide e anexou cópia do requerimento que juntou ao processo anterior, fotografias do local e relatório de assistência, faturas, comunicações da E-REDES (substituição do contador e informação de visita técnica) - (fls 8 a 20)

Uma vez que o processo prosseguiu para audiência arbitral, por insistência da Demandante na sua reclamação, a Demandada apresentou contestação, nos seguintes termos:

sustenta que já não é comercializadora da reclamante desde maio de 2022 - altura em que esta denunciou o contrato de fornecimento de energia elétrica pelo que, desconhece os consumos realizados e, ainda, põe em causa o que considera a reclamante como consumos elevados



em todo o caso, refere, relativamente à fatura junta emitida pela SU Eletricidade, que esta se refere a leituras reais de 21.04.2023 a 20.06.2023 e o consumo faturado, de 1301 KWh, foi registado entre as duas datas – pelo que, considerando que a fatura é de €170,19 e contempla dois meses questiona o sentido da afirmação de que os consumos dispararam e são elevados, tanto mais que se reportam a uma fatura

por outro lado, a fatura é de 2023 e os painéis foram instalados em 2022, sendo que a Reclamante já não é cliente da * desde maio de 2022

refere que a Reclamante não prova que os consumos aumentaram de forma inexplicável em virtude de deficiente instalação dos painéis – o que lhe competia provar

os pedidos da Reclamante para realização de assistência técnica no local foram prontamente atendidos:

- no dia 18.05.2022, a Bragalux deslocou-se ao local para realização de uma assistência técnica, tendo extraído um registo de anomalia/intervenção onde ficou descrito que o equipamento *Wibeee Plug* (i.e., equipamento (ou tomada) de mediação e monitorização do consumo individual de um dispositivo que a ele esteja conectado, possuindo a valência de reportar os consumos via Wi-Fi), não tinha sido configurado na altura da instalação por ausência de sinal Wi-Fi

e, não havendo sinal Wi-Fi (o que não é da responsabilidade da *), não foi possível configurar o equipamento em questão e não foi possível aceder aos dados de produção – o que não implicou que a instalação não estivesse a produzir

mas, a assistência configurou o *Wibeee Plug* e o sistema de monitorização que se encontrava em pleno funcionamento

o painel de controlo da instalação foi fotografado e regista que os painéis estavam a produzir

- no dia 06.04.2023, a Bragalux voltou ao local e verificou que o sistema de monitorização estava desligado, sem motivo aparente

foi elaborado novo registo/intervenção, procedeu-se a nova instalação e posterior configuração de um novo sistema *Wibeee*

foi, ainda, fotografado o painel de medidores da instalação onde consta de forma clara e evidente que ambos os medidores (consumo e produção) estavam em pleno funcionamento

junta, para prova, os relatórios de consumos dos meses de abril e maio de 2022, do que decorre que os painéis estavam a produzir

- no dia 13.07.2023 foi realizada nova visita (após reunião de mediação no âmbito do processo anterior, nº 756/2023), encerrado por acordo entre as partes

realizada pela Citrobox, por vontade da Reclamante que pretendia que fosse outra entidade a realizar a visita técnica

foi lavrado o certificado de receção dos trabalhos e mencionado: *“os Wibeee se encontravam desemparelhados da internet, por isso não havia registos na aplicação, foi feita a reconfiguração dos mesmos”* e, ainda, *“mudado o ponto de injeção dos painéis, ficando agora a injetar diretamente no quadro, protegido por um disjuntor”*, e indicado que *“os painéis estiveram sempre a produzir mesmo quando não apareciam valores na aplicação”*

ou seja, conclui, independentemente dos erros detetados ao nível do sistema de monitorização, os painéis estiveram sempre a produzir

não foram detetados problemas ao nível da instalação, mas, apenas, no sistema de monitorização o que não implicou a produção dos painéis sendo registados os consumos



no dia 18.08.2023, a reclamante alegou que a aplicação deixou de funcionar novamente e que os consumos continuam muito altos, apesar de ter alterado os seus hábitos de consumo.

ora, se deixou de funcionar na referida data, estiveram a funcionar o dobro do tempo que alega e, tentou agendar através da Citrobox nova assistência, mas a reclamante não manifestou interesse e, depois, rejeitou-a quanto aos consumos faturados não se pode pronunciar – já não é comercializadora da reclamante, que não fez demonstração dos consumos, nem donexo causal entre estes e as deficiências de instalação, que não se provaram

quanto ao pedido de resolução do Contrato Smart, não tem qualquer fundamento e não foi feita prova – os painéis estiveram sempre a funcionar, independentemente dos erros detetados ao nível do sistema de monitorização, que nenhuma influencia tiveram no funcionamento da instalação, mas só na exibição dos dados de produção pelo que, a reclamante beneficiou dos painéis fotovoltaicos as diversas assistências técnicas o demonstraram e foram realizadas pelo que, conclui, não houve más práticas comerciais

Junta – cópia do contrato Smart, cópia dos relatórios da intervenção de 18.05.2022, 06.04.2023 e 13.07.2023

1.3. A *, SA, (ou, só *), chamada ao processo veio alegar o âmbito da sua atividade, enquanto operadora da rede de distribuição, e, como tal não tem competências nem atribuições na comercialização de energia elétrica pelo que, todos os aspetos referentes aos contratos de fornecimento nomeadamente questões de faturação dizem respeito aos comercializadores, e não existe qualquer vínculo contratual com a Demandante pelo que, invoca a respetiva ilegitimidade

1.4. A Demandante veio, ainda, juntar ao processo cópia das faturas emitidas: 15.09.2022, 31.10.2022, 11.11.2022, 23.01.2023, 28.02.2023, 27.06.2023, 23.08.2023, 23.09.2023

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços, e respeitem a obrigações resultantes dos contratos celebrados entre prestador/vendedor e consumidor, ambos com morada em Portugal.

Conforme o nº 1 do artº 2º da 24/96 de 31 de julho (LDC), *“considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”*.



O contrato, ora em apreço, foi celebrado no âmbito geográfico do CIAB (artº 3º do Regulamento).

Está em causa um conflito de consumo que decorre da celebração do contrato de instalação e do Sistema Smart Solar *, pelo que, de acordo com os nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (redação da Lei nº 63/2019 de 16 de agosto), submetido à arbitragem necessária.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido, que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

A Demandante atribuiu ao processo o valor de €2.500 (dois mil e quinhentos euros), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o citado Regulamento (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente, e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de dezembro) e o Código de Processo Civil.

2. Da exceção da ilegitimidade invocada pela Demandada *, SA

De acordo com o artº 30º do CPC, o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer pelo prejuízo que dessa procedência lhe advenha.

Na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor.

A Demandante veio peticionar a resolução do contrato celebrado, em 18.03.2022, com a Demandada para fornecimento e instalação do sistema Smart Solar *, com alegação de más práticas comerciais e falta de informação e falhas constantes na prestação dos serviços associados.

Ora, a *, de acordo com o enquadramento legal e regulamentar em vigor, designadamente o invocado artº 132º, nº 3 do Decreto-Lei nº 15/2022 de 14 de janeiro atua enquanto operadora da rede de distribuição eléctrica, abastece o local de consumo da Demandante e recolhe as leituras reais registadas pelo equipamento de contagem de sua propriedade que remete para o comercializador escolhido/contratado.

Tem, pois, uma atividade distinta da do comercializar de energia eléctrica, que é quem procede à emissão da fatura e cobrança do serviço de fornecimento de energia eléctrica – serviço que aqui não está em causa.

A * não teve qualquer intervenção na celebração e cumprimento do contrato cuja resolução aqui se vem peticionar.

Pelo que, nenhum prejuízo lhe pode advir da procedência desta ação.

Nem tão pouco, a Demandante formulou qualquer pedido de condenação relativamente à *.

Por outro lado, e ainda se dirá que, nos termos do artº 609º, nº 1 do CPC a sentença não pode condenar em objeto diverso do que se pedir.

Posto isto, é forçoso concluir pela ilegitimidade da Demandada *.



A ilegitimidade é uma exceção dilatória, também de conhecimento oficioso, que dá lugar à absolvição da instância (artºs 576º, nº 2, 577º, alin. e) e 578º, todos do Cód. de Proc.º Civil).

Termos em que se julga procedente a exceção dilatória da ilegitimidade da *, SA e se absolve a Demandada da presente instância.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Informação prestada aquando da celebração do contrato de Gestão de Serviços de fornecimento e instalação do sistema Smart Solar *

Cumprimento do contrato celebrado entre a Demandante e a Demandada *

Enquadramento dos factos provados em face do disposto no Decreto-lei nº 57/2008 de 26 de março (Práticas Comerciais Desleais)

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. No dia 18.03.2022 entre a Demandante e a Demandada * foi celebrado um Contrato de Gestão de Serviços de Fornecimento e Instalação do sistema Smart Solar * na morada daquela;
- II. Nos termos do referido contrato, a Demandante tomou conhecimento do resultado da simulação da solução Smart Solar * apresentado no âmbito da contratação do serviço e contratou 4 painéis;
- III. No âmbito da solução apresentada e como consta do contrato, a poupança anual com instalação dos 4 painéis é correspondente a 29% e €201;
- IV. A Demandada * deslocou-se a casa da Demandante, na sequência de reclamação, em 18.05.2022, 06.04.2023, e 13.07.2023;
- V. No dia 06.04.2023, a equipa da Bragalux deslocou-se de novo ao local e procedeu à *“instalação de um novo Webeee e procedeu à respetiva reconfiguração”*, e verificou que os painéis estavam a produzir;
- VI. No dia 18.05.2023, foi produzido relatório (Bragalux) onde consta *“Webeee Pug não ficou configurado aquando da instalação, pois não tinha sinal WIFI. Cliente adquiriu DECOS para resolver. Instalado DECOS ao cliente e configurado Webeee PLUG. Sistema de monitorização a funcionar em pleno”*, e foi verificado que os painéis instalados estavam a funcionar, não obstante o não funcionamento do sistema de monitorização
- VII. no dia 13.07.2023, na chegada ao local a equipa de assistência técnica da Citrobox verificou que os Wibeee estavam desemparelhados da internet e, por isso, não havia registos na aplicação, foi feita a reconfiguração dos mesmos, mudado o ponto de injeção dos painéis ficando a injetar diretamente no quadro protegido com disjuntor também colocado e verificou que os painéis estiveram sempre a funcionar mesmo quando não apareciam valores na aplicação, pois o problema foi de monitorização;

VIII. A Demandante foi confrontada com as seguintes faturas relativas ao fornecimento de energia elétrica

Comercializador	mês emissão	período de facturação	valor electricidade	valor total da factura
Endesa	15.09.2022	05.07.2022 a 04.09.2022	70,56	87,84
Endesa	31.10.2022	02.09.2022 a 04.10.2022	60,12	148,51
Endesa	11.11.2022	09.09.2022 a 08.11.2022	156,29	190,78
EDP Comercial	23.01.2023	21.12.2022 a 20.01.2023	157,68	194,8
SU Electricidade	28.02.2023	21.01.2023 a 20.02.2023	127,53	138,01
SU Electricidade	27.06.2023	21.05.2023 a 20.06.2023	139,7	173,21
SU Electricidade	23.08.2023	21.07.2023 a 20.08.2023	321,62	398,41
SU Electricidade	23.09.2023	21.08.2023 a 20.09.2023	83,29	103,39

- IX. As faturas juntas pela Demandante contemplam leituras reais e estimadas e ainda, os respetivos acertos - as faturas da SU Electricidade de 27.06.2023 e 23.08.2023 contemplam consumos de reais de 21.04.2023 a 20.06.2023 e 21.06.2023 a 23.08.2023;
- X. Durante o período em questão no processo apenas se detetaram falhas ao nível do sistema de monitorização dos painéis fotovoltaicos e não na produção dos painéis;
- XI. As falhas detetadas ao nível do funcionamento do sistema de monitorização da produção dos painéis não interferiram com a produção de energia dos painéis;
- XII. A * não é comercializadora de energia elétrica da Demandante desde maio de 2022;
- XIII. A casa da Demandante é habitada pela Demandante, seu marido e duas filhas maiores.

II - Factos não provados

Com relevância para o conhecimento e decisão da causa foi identificado o seguinte facto não provado:

- I. Não se provou o mau funcionamento dos painéis fotovoltaicos;
- II. Não se provou a data em que os painéis foram desligados e quem procedeu ao seu desligamento.

E – Da fundamentação de facto

Da documentação junta ao processo pela Demandada * ficou demonstrada a celebração do contrato e respetivos termos, bem como as três deslocações de assistência técnica diligenciadas pela Demandada e os relatórios produzidos em cada (i a VII).

O que foi, depois, corroborado pelo testemunho apresentado.

A Demandante tomou conhecimento dos ditos relatórios e não se opôs à respetiva conclusão.

E, dos relatórios, ficou evidente o problema de monitorização e não de produção dos painéis.

Essencial se torna, ainda, o facto de ter sido apresentado à Demandante uma expectativa de poupança anual, com a instalação dos 4 painéis fotovoltaicos, do que esta ficou ciente (conforme documento junto ao processo e anexo ao contrato).



De notar, que tal corresponde a uma poupança anual de 29% e €201 – ou seja, cerca de €17/mês.

Por outro lado, com a junção das faturas identificadas em VIII, a Demandante:

- a) prova o consumo mensal dos meses em questão, mas
- b) como não apresenta faturas relativas aos consumos anteriores à instalação dos painéis, em abril de 2022, não é possível aferir se os consumos de eletricidade dispararam – como vem alegar, e
- c) ponderado o facto de estarmos perante uma família de 4 adultos e de a poupança anual estimada ser equivalente a 29%/€201

não podemos concluir, da apresentação das faturas mencionadas em VIII, que os painéis não funcionam, nem que os consumos dispararam

Ainda, uma vez que a * já não é comercializadora da Demandante (desde maio de 2022), não tem efetivamente conhecimento dos consumos por esta efetuados, nem é responsável pela respetiva faturação.

Provou-se, também, que o sistema de monitorização da produção não funcionou como expectável. Mas,

- não se provou qualquer interferência entre os dois sistemas (produção/monitorização) e
- ficou manifesto em todas as visitas técnicas que os painéis estavam efetivamente a produzir energia.

E, não se provou a responsabilidade da * pela falta de funcionamento do sistema de monitorização – o que terá ocorrido pela deficiência do sistema WiFi.

Por outro lado, à Demandante foi concedido prazo para juntar prova da data em que os painéis foram desligados e quem procedeu ao seu desligamento - o que não fez.

Assim sendo, não é possível aferir a relação entre este facto (cessação da produção) e os valores de consumos faturados e constantes das faturas.

O tribunal ouviu a Demandante e a mandatária da Demandada, e atendeu às declarações prestadas em julgamento em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).



F - Da fundamentação de Direito

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, à informação para o consumo e à proteção dos seus interesses económicos – o que, expressamente, decorre das alin. a), d) e e) do artº 3º da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC).

Assim, o fornecedor de bens ou 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 as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa, e o preço total dos bens ou serviços, o período de vigência do contrato ou da sua 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 e, as consequências do não pagamento dos serviços (alin. a), c), h) e l) do nº 1 do artº 8º).

Ainda, impõe-se, nas relações jurídicas de consumo, a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (nº 1 do artº 9º).

Posto isto, alega a Demandante

- a) más práticas comerciais na celebração do contrato (compra dos painéis) e
- b) incumprimento da prestação dos serviços associados – sistema de monitorização

Quanto às más práticas vejamos o disposto no Decreto-Lei nº 57/2008 de 26 de março, na sua última redação, da Lei nº 10/2023 de 3 de março.

Este diploma veio estabelecer o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva nº 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores no mercado interno.

Esta Diretiva veio a ser alterada pela Diretiva 2019/2161 de 27 de novembro de 2019 cuja transposição, também, determinou uma alteração do decreto supra.

Considera-se para este efeito, “*prática comercial*” qualquer ação, omissão, conduta ou afirmação de um profissional, incluindo a publicidade e a promoção comercial, em relação direta com a promoção, venda ou fornecimento de um bem ou serviço ao consumidor – alin. d) do artº 3º.

São, então, proibidas as práticas comerciais desleais em geral (artº 5º), ou seja,

- c. qualquer prática desconforme à diligência profissional – entendida como padrão de competência especializada e de cuidado que se pode razoavelmente esperar de um profissional nas suas relações com os consumidores, avaliado de acordo com a prática honesta de mercado e ou com o princípio geral de boa fé no âmbito da atividade profissional, e



- d. que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço – ou seja, a realização de uma prática comercial que prejudique sensivelmente a aptidão do consumidor para tomar uma decisão esclarecida, conduzindo-o, por conseguinte, a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo

Esta análise tem por referência um consumidor médio (nº 2 do artº 5º).

O diploma veio, ainda, identificar as práticas comerciais desleais em especial (artºs 6º a 12º)

- enganosas (ações ou omissões) ou agressivas
- enganosas ou agressivas em qualquer circunstancia

Uma ação é enganosa (artº 7º) se suscetível de induzir em erro o consumidor em relação a aspetos relevantes do contrato (nomeadamente, o preço, as características do bem ou serviço) e o conduzir à tomada de decisão que de outra forma não tomaria.

Poderia estar aqui em causa a concreta conduta do vendedor, relativa ao preço e poupança expectável, e que tivesse determinado (sido decisiva) a Demandante a contratar.

Ou, poder-se-ia avaliar a conduta sob a forma de omissão no sentido de serem omitidas informações sobre requisitos essenciais do produto para uma decisão esclarecida, de modo a conduzir à tomada de decisão de contratar (artº 9º).

Ora, do processo consta o contrato celebrado entre as duas partes.

Deste consta o “*detalhe da solução **”, com a solução recomendada (2 painéis) e aquela que a Demandante contratou (4 painéis – e, em especial a Declaração que assinou), a poupança expectável em termos de redução da fatura elétrica e poupança no 1º ano, respetiva a cada solução. Assim, parece-nos ser possível concluir que a Demandante foi informada e estava consciente da poupança expectável.

E, não se provou – como a Demandante alegou -, que os consumos dispararam.

Tendo por base as faturas apresentadas e a poupança prevista e, em especial, o facto de a Demandante não ter junto ao processo as faturas anteriores à instalação dos painéis – não é possível comparar os consumos anteriores e posteriores à instalação dos painéis.

Por outro lado, desde maio de 2022 (mês seguinte à instalação) a Demandada não é responsável pela emissão das faturas, uma vez que não é a comercializadora contratada pela Demandante.

Sabe-se, foi elemento referido em julgamento, que, entretanto, os painéis foram desligados.

Mas, a Demandante não indicou a respetiva data, nem a entidade que procedeu à cessação da produção.

Por último, não foram carreados para o processo e pela Demandante, factos que pudessem ter demonstrado que foi induzida a contratar nos termos em que veio a acontecer (designadamente a instalação dos 4 painéis), ou que expectativas lhe foram criadas em concreto e que determinaram a celebração do contrato.



Ou seja, não só não demonstrou que os consumos estão para além do expectável (porque, como já referido, não temos dados de comparação com o ano anterior e não se provou que lhe tivesse sido prometida uma poupança maior, em concreto) -, como não provou que os consumos dispararam (tendo em conta que não são elevados, já que temos por assente uma família de 4 pessoas adultas e a poupança prevista no 1º ano de €201 em doze meses).

Não se pode, assim, concluir pela verificação de má prática comercial, mediante a promoção de características do produto que não se vieram a concretizar, ou omissão de outras igualmente relevantes.

Quanto ao serviço associado se dirá_

- não obstante a intercorrências, tal não afetou a produção dos painéis fotovoltaicos
- não se provou qualquer correlação com a instalação dos painéis
- não se provou a responsabilidade da Demandada no respetivo mau funcionamento
- a Demandada prestou a assistência, quando solicitada para o efeito.

pelo que, não se provou a responsabilidade da Demandada nas falhas da prestação do serviço de monitorização da produção dos painéis.

As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (artºs 341º e 342, nº 1).

A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado cabe àquela contra quem a invocação é feita (nº 2)

Nestes termos à Demandante cabia carrear para o processo factos e a prova do alegado, designadamente quanto à má prática comercial, no sentido de lhe ter sido criada uma expectativa de poupança diferente da que se concretizou, e do aumento dos consumos – o que não conseguiu -, como explanado, supra.

E, sempre será de considerar como relevante o facto de não se ter provado a falta de produção dos painéis e que a * já não tem qualquer relação comercial com a Demandante desde maio de 2022.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, improcedente e se decide absolver a Demandada *, **Lda do** pedido formulado pela Demandante *.

Nos termos do nº 1 do artº 44º da LAV (lei nº 63/2011 de 14 de dezembro), determina-se o encerramento do processo arbitral.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Viana do Castelo, 8 de novembro de 2023

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)