

SENTENÇA**SUMÁRIO:**

- I. O utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta e que deve ter uma periodicidade mensal, com a discriminação dos serviços prestados e as correspondentes tarifas.
- II. No âmbito de uma ação de simples apreciação negativa, *inverte-se a regra do regime probatório, deixando de caber ao Autor, e passando a caber ao Réu, o ónus da prova do direito em causa, por ser, alegadamente, este quem se arroga àquele mesmo direito.*
- III. Estando em causa serviços públicos essenciais, cabe à Requerida, enquanto prestadora do serviço, provar todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.

A) RELATÓRIO

No dia 22/01/2023, o Requerente **A**, residente na Rua Dr. José Alves Correia da Silva, n.º 15, apresentou reclamação contra a Requerida **B S.A.**, com sede na *, alegando, essencialmente, o seguinte:

1) N.º de cliente *, n.º contrato *, energias contratadas: contrato duo (gás natural e eletricidade), morada de fornecimento: *;

2) Na sequência da venda da moradia na qual possuía o contrato acima mencionado, contactou a Requerida a 28 de dezembro de 2021 para dar as leituras finais e questionar a possibilidade de transferência do contrato para o novo proprietário, a pedido deste, evitando assim o corte dos serviços;

3) Nesse contacto recebeu a informação que a transferência era possível e poderia ser realizada por telefone;

4) Efetuou novo contacto nesse mesmo dia, dia da entrega da moradia ao novo proprietário, na presença do novo proprietário, para formalizar este processo e forneceu os dados e documentos solicitados, a fim de efetuar a transferência do contrato duo (eletricidade e gás);

5) Todos os dados como CC, IBAN e o contacto do proprietário foram digitalizados e facultados;

6) Foi-lhes indicado que o processo foi concluído nesse dia (28 de dezembro de 2021);

7) Foi enviada a escritura de promessa de compra e venda como comprovativo de morada via WhatsApp para o número +351 *, tendo sido também enviado via e-mail como prova da morada fiscal do novo proprietário com o contribuinte *;

8) Não tiveram mais acesso à habitação desde o dia 28 de dezembro de 2021;

9) Em abril foram contactados pela Requerida a pedir desculpas, porque tinha havido um erro e o gás estava cortado e não cancelado, desconhecendo o motivo e o porquê deste contacto para si, uma vez que tinha vendido a casa e que se tratava de um contrato duo (gás e eletricidade), cuja transferência tinha sido devidamente acautelada;

10) Sendo o mesmo contrato, a transferência referente à eletricidade ocorreu sem qualquer problema;

11) Questionada a empresa, ficou a aguardar explicações;

12) A 30 de Junho de 2022, foi contactado por uma suposta empresa ("C") de cobrança coerciva a reclamar o pagamento no valor de 124,86€, com mais o agravamento nesta data (€136,98 a 22-01-2023);

- 13) Pensou tratar-se de uma tentativa de burla;
- 14) Após algumas diligências constatou que esta “C” estava relacionada com a Requerida;
- 15) Foi pedido esclarecimento à Requerida sobre o suposto erro e sobre este contacto a solicitar uma cobrança, a qual solicitou para aguardar porque iriam analisar e seria dada uma resposta;
- 16) Foram avançadas até algumas datas em que a análise estaria concluída e seria enviada uma resposta;
- 17) Após vários contactos com a empresa por forma a esclarecer o eventual erro, e tendo em conta a demora na resposta, foi pedido acesso às gravações da chamada de 28 de dezembro de 2022;
- 18) Após várias chamadas a insistir foram facultadas as gravações com um suposto código de acesso, código esse que deu sempre erro e por esse motivo nunca foi possível aceder às gravações;
- 19) Reportou a situação, tendo os mesmos ficado de enviar novamente o código para acesso às gravações, no entanto, até hoje não foram enviadas;
- 20) Contudo, apesar de informarem (operadora telefónica) que ainda está em análise e que estão a pedir urgência a essa mesma análise devido aos sucessivos contactos, o valor da dívida continua a aumentar assim como os contactos da suposta empresa “C” (17 sms e 13 e-mails), com ameaças de contencioso;
- 21) Se estão a analisar, estes contactos deveriam estar suspensos, assim como o agravamento desta suposta dívida.

Peticona a anulação da dívida e o cancelamento do contrato com data de 28 de dezembro de 2021, conforme tratado, assim como compensação por todo o transtorno causado ao agregado familiar.

*

Em **Contestação**, a Requerida impugnou a realidade dos factos alegados pelo reclamante, no seu formulário de reclamação, bem como toda a prova documental que é junta, peticionando a improcedência da ação e a absolvição de todos os pedidos formulados.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 24/05/2023, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

Em audiência o Requerente desistiu do pedido de compensação de danos que havia formulado, desistência que foi homologada, conforme ata.

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.

Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o fornecimento de gás natural, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, c) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). 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 15º da referida Lei.

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 €124,86 o valor da ação.

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

Quanto ao primeiro pedido da ação, que é de simples apreciação negativa, o Requerente pretende que se declare que não é devedor de qualquer montante cobrado pela Requerida. Quanto ao segundo pedido, cumpre apreciar e decidir se o Requerente tem direito à declaração de cancelamento do contrato com efeitos desde 28/12/2021.

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 eletricidade elétrica e gás natural, para a morada sita na *;
- 2) No dia 28/12/2021, o Requerente vendeu a moradia onde os serviços se encontravam a ser prestados;
- 3) No mesmo dia, o Requerente contactou a Requerida para comunicar as leituras finais e questionar sobre a possibilidade de transferência do contrato para o novo proprietário;
- 4) Nesse contacto recebeu a informação de que a transferência seria possível e poderia ser realizada por telefone;
- 5) O Requerente e o novo proprietário forneceram os dados e documentos solicitados pela Requerida por WhatsApp e email;
- 6) Em abril de 2022, o Requerente foi contactado pela Requerida e informado de que o serviço de gás tinha sido suspenso e não cortado;
- 7) A alteração do contrato relativo ao serviço de eletricidade ocorreu sem qualquer problema;
- 8) No dia 30/06/2022, o Requerente foi contactado pela empresa C para cobrança do valor de €124,86 referente ao serviço de gás natural;
- 9) O Requerente enviou formulário de rescisão do contrato de fornecimento de gás no dia 05/07/2022;
- 10) O Requerente solicitou o envio da gravação de chamada realizada no dia 28 de dezembro de 2022;
- 11) A Requerida enviou a gravação com um código associado;
- 12) O ficheiro enviado pela Requerida não permite aceder à gravação da chamada.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) A Requerida prestou serviços ao Requerente que não foram pagos;

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

€5000, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, 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 solicitou o cancelamento do serviço no dia 28/12/2021 e foi sugerido alterar o contrato para o novo proprietário. Referiu que a transferência quanto ao serviço de eletricidade ocorreu sem qualquer problema e que foram disponibilizados os contactos do proprietário, caso houvesse necessidade. No entanto, foi surpreendido, em abril de 2022, com a informação de que o contrato relativo ao serviço de gás não foi cessado, o que não compreende porque se tratava de um contrato duo, sendo que, quanto ao serviço de eletricidade, não houve qualquer problema.

Dos autos consta um email enviado pela Requerida, datado de 19 de abril de 2022, através do qual o Requerente é informado de que “houve um problema na rescisão contratual do gás da B, pelo que o contrato de gás não se encontra rescindido, mas sim cortado”, sendo enviado em anexo um formulário de rescisão. Em resposta, o Requerente enviou o formulário, pro email datado de 05/07/2022. Consta, igualmente, um email da Requerida, do dia 30/06/2022, a confirmar a receção de um pedido do Requerente, através do qual o Requerente reporta que recebeu SMS da D, com cobrança do valor de €124,86. Constam, ainda, vários emails de cobrança enviados pela D. Pelo Requerente foi ainda junto um email enviado pela Requerida onde indica que a gravação poderá ser acedida através de código que corresponde ao NIF do Requerente. No entanto, o ficheiro enviado ao Requerente e igualmente junto aos autos não permite aceder à gravação da chamada, gerando erro aquando da sua tentativa de reprodução.

Pelo I. Mandatário da Requerida foi confirmado o pedido de alteração no dia 28/12/2021 e de rescisão no dia 05/07/2022. Adicionalmente, referiu que o pedido de alteração foi concluído quanto ao serviço de eletricidade, mas não terá sido possível quanto ao gás porque não houve disponibilidade para a realização da inspeção, pelo novo proprietário, motivo pelo qual o contrato só cessou após envio da declaração de rescisão pelo Requerente. Porém, estes factos não foram demonstrados.

Conjugada a referida prova, foi formada a convicção de que o Requerente solicitou a alteração de titularidade para o novo proprietário, de ambos os serviços, tendo enviado os dados e documentação necessária para o efeito e ficando convicto de que nada mais seria necessário

para que a alteração fosse realizada, a qual foi concluída quanto ao serviço de eletricidade, mas já não quanto ao gás, por motivos que não foram alegados nem demonstrados.

Quanto à matéria não provada, não foi junta qualquer fatura, nem produzida qualquer outra prova que permita concluir pela prestação de serviços subjacentes à cobrança cuja anulação o Requerente pretende obter, desconhecendo-se quais os serviços, períodos de faturação e respetivos preços. Também não ficou demonstrado que o Requerente tenha recebido as faturas subjacentes à cobrança nem que tenha sido informado de que a cessação do contrato relativo ao serviço de gás ficasse dependente de uma qualquer diligência adicional ou que pudesse frustrar-se.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviço de fornecimento de gás natural e eletricidade, subsumível ao regime da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, aprovado pela Lei n.º 23/96, de 26/07.

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 (art.º 3).

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, devendo, ainda, informa diretamente, de forma atempada e eficaz, sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas (art.º 4º, n.º 1 e 2).

Impõe-se, igualmente, que a prestação do serviço obedeça a elevados padrões de qualidade, nele incluindo-se o grau de satisfação dos utentes (art.º 7º).

O utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta e que deve ter uma periodicidade mensal, com a discriminação dos serviços prestados e as correspondentes tarifas (art.º 9º, n.º 1 e 2).

Ao abrigo do art.º 14º ficam ressalvadas todas as disposições legais que, em concreto, se mostrem mais favoráveis ao utente.

Por outro lado, ao abrigo da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07, o consumidor tem, entre outros direitos, o direito à qualidade dos bens e serviços, nos termos do art.º 4, bem como à proteção dos seus interesses económicos, ao abrigo

do art.º 9º, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 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).

Relevam, igualmente, as disposições do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS, aprovado pelo Reg. n.º 1129/2020, de 30/12. Nos termos do art.º 7º, n.º 1 e 2, a relação comercial estabelece-se entre o comercializador de gás e o cliente com quem foi celebrado o contrato de fornecimento, sendo o comercializador responsável pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento de gás, devendo informar os clientes de forma completa, clara, adequada, acessível e transparente sobre as condições de prestação dos serviços de fornecimento de energia elétrica ou de gás (art.º 8º, n.º 1). No exercício da sua atividade, 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 (n.º 2).

A faturação apresentada pelos comercializadores aos seus clientes tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes, devendo prevalecer, sempre que existente, a mais recente informação de consumos obtida por leitura direta dos equipamentos de medição, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo cliente (art.º 43º, n.º 2 e 3).

A cessação do contrato de fornecimento pode verificar-se: a) Por acordo entre as partes; b) Por denúncia ou oposição à renovação por parte do cliente, a todo o tempo, sem encargos, salvo se estiver vigente um período de fidelização; c) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador; e) Por resolução por parte do comercializador ou do cliente (art.º 82º, n.º 1).

As chamadas telefónicas que visem ou resultem na obtenção de autorização expressa do cliente nos termos do artigo anterior ou de qualquer declaração expressa deste 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 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).

Quanto ao pedido de cancelamento do contrato com efeitos à data de 28/12/2021, embora tenha ficado demonstrado que o Requerente questionou sobre a alteração da titularidade nessa data e procedeu ao envio dos documentos solicitados pela Requerida – e que nessa sequência o contrato quanto ao serviço de eletricidade foi cessado – não foi junto qualquer formulário de cessação do contrato ou outra declaração de vontade expressa de denúncia que imponha a produção de efeitos naquela data, sendo que também não foi possível apurar os termos estabelecidos na chamada telefónica realizada, atenta a impossibilidade de reprodução da gravação. Assim, a denúncia do contrato ocorreu aquando do envio do formulário, pelo Requerente, no dia 05/07/2022.

No entanto, não ficou demonstrado que o Requerente seja devedor de qualquer montante à Requerida. Com efeito, no âmbito de uma ação de simples apreciação negativa, *inverte-se a regra do regime probatório, deixando de caber ao Autor, e passando a caber ao Réu, o ónus da prova do direito em causa, por ser, alegadamente, este quem se arroga àquele mesmo direito – in Ac. STJ de 19/12/2018*. Acresce que, estando em causa serviços públicos essenciais, cabe à Requerida, enquanto prestadora do serviço, provar todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços (art.º 11º, n.º 1 LSP). A Requerida limitou-se a impugnar toda a matéria alegada pelo Requerente e não alegou nem demonstrou qualquer facto constitutivo do direito de que se arroga titular, nomeadamente, do direito ao recebimento do valor de €124,86 ou qualquer outro vencido desde 28 de dezembro de 2021.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, declaro a inexistência do direito da Requerida à cobrança de qualquer montante ao Requerente, absolvendo-a do demais peticionado.



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

Notifique.

Braga, 22 de junho de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)