

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Processo: 660/2021

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Resumo: 1. De acordo com o DL 24/2014 de 14 de fevereiro (alin. f) do artº 3º), designa-se por "contrato celebrado à distância" o contrato celebrado entre consumidor e fornecedor de bens sem a presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração;

2. Antes de o consumidor se vincular ao contrato celebrado à distância, o fornecedor deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara, e compreensível um determinado número de informações, designadamente a duração do contrato ou, em caso de contrato de fornecimento de serviços de execução continuada ou periódica de renovação automática, os requisitos de denúncia incluindo o regime de contrapartidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos (cf. nº 1 do artº 4);

3. As informações do nº 1 do artº 4º, correspondem ao conteúdo mínimo da declaração, pelo que devem ser prestadas de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação utilizada, e com respeito pelos princípios da boa fé e da lealdade;

4. A lei dispõe que o prestador de serviços deve confirmar o contrato, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias a contar da prestação e, quando o contrato for celebrado pelo telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor (nº 7 do artº 5º, e artº 6º) – veja-se, ainda, o nº 7 do artº 5º da LDC;

5. Em causa a confirmação do contrato como, sobretudo, a formalização das principais cláusulas.

A – Relatório

Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1. O Demandante [REDACTED] formalizou no dia 4 de Março de 2021, junto do CIAB/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a [REDACTED] – [REDACTED] nos termos da qual vem alegar ter terminado o contrato de fornecimento de energia e, 26 meses depois, ainda continua a receber pedido de pagamento do serviço "[REDACTED]".

Questiona a refidelização do serviço pois celebrou o acordo por doze meses, na perspectiva de que iria pagar menos de electricidade e gás. Solicitou o comprovativo do contrato ou chamada áudio.

Juntou: cópia do contrato celebrado com a [REDACTED] com início em 10.01.2017, reimpresso em 30.08.2018, do qual consta como contratado o serviço de fornecimento de electricidade e o serviço "[REDACTED]"; factura emitida pela [REDACTED] em Fevereiro de 2021, no montante de €7,90, correspondente à mensalidade do serviço "[REDACTED]" (fls. 3 a 6); mail da Demandada ao Demandante com data de 14.01.2021, e informação das condições contratuais do serviço "[REDACTED]" e cobrança do valor correspondente às mensalidades (fls. 28 e 29).

2. A Demandada [REDACTED] – [REDACTED] devidamente notificada, respondeu e contestou, nos seguintes termos:

- a. O Demandante aderiu ao serviço de assistência técnica a instalações e aparelhos eléctricos e de gás natural, denominado "[REDACTED]", em 17 de Outubro de 2016;



- b. O serviço foi cancelado em Dezembro de 2017 com a restituição de mensalidades pagas – atenta a alegação do desconhecimento do período de fidelização do serviço;
- c. Pelo que, depois dessa data (dezembro de 2017), necessariamente conhece as condições da prestação do serviço;
- d. Em Agosto de 2018, voltou a aderir ao serviço, beneficiando da sua prestação – conforme documentos que junta;
- e. Assim, nesta data, não pode alegar desconhecimento das condições gerais do contrato de prestação de serviços ao abrigo do qual usufruiu de diversas vantagens;
- f. Contrato que se renova automaticamente, se não ocorrer denúncia até à data do termo ou da sua renovação – intenção que o Demandante não manifestou.

Juntou, cópia do contrato de fornecimento de eletricidade de 10.01.2017, impresso a 30.08.2018, ficha informativa da instalação de gás, ficha informativa da instalação eléctrica (fls. 10 a 14),

3. Não tendo sido celebrado qualquer acordo entre as partes, designadamente em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal (artº 12º e ss do Regulamento do CIAB).

Apenas o Demandante compareceu à audiência de julgamento.

B – Saneador

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva 2013/11/EU 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 respectivo 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 contratuais resultantes de contratos de prestação de serviços, como o caso em apreço, celebrado entre fornecedor e consumidor, ambos residentes em Portugal.

O CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo/Tribunal Arbitral de Consumo, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, e promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respectivo âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 6º).

Sendo certo que (e, partindo do pressuposto que o serviço “funciona” não é considerado serviço público essencial, nos termos e para os efeitos previstos na Lei 23/96 de 26 de Julho), de acordo com os nºs 2 e 3 do artº 14º da lei 24/96 de 31 de Julho (na redacção da Lei 63/2019 de 19 de Agosto), o presente litígio advém de uma relação de consumo, é de reduzido valor económico, e está submetido à arbitragem necessária e a este Tribunal (cf. artº 10º do Regulamento do CIAB).

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), a Lei da Mediação (Lei 29/2013 de 19 de Abril) e o Código de Processo Civil (lei 41/2013 de 26 de Junho).

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de prestação de serviços celebrado com profissional (pessoa colectiva), em Braga, área de residência da Demandante.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

O valor do processo, de €80, indicado pelo Demandante, corresponde ao montante pago à Demandada pelo serviço "[REDACTED]", e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal.

Tudo conforme o Regulamento do CIAB (artºs 3º, 4º, nº 2, 5º e 6º).

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária e são capazes.

Cumpra apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio

Celebração do acordo quanto ao serviço "[REDACTED]", no âmbito do contrato de fornecimento de electricidade celebrado entre as partes, e validade das respectivas cláusulas.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. O Demandante celebrou em 10.01.2017, com a Demandada, um contrato para fornecimento de electricidade;
- II. No dia 30.08.2018 foi acordado, entre as partes, o fornecimento e pagamento do serviço "[REDACTED]" (doc. fls. 31);
- III. O contrato (cf. II) foi celebrado pelo telefone;
- IV. No âmbito deste contrato (cf. II) foi acordada a prestação do serviço "[REDACTED]", tendo por contrapartida um benefício no preço do fornecimento de electricidade;
- V. O Demandante usufruiu do serviço "[REDACTED]" (doc. fls.29);
- VI. O serviço "[REDACTED]" corresponde ao pagamento de uma prestação mensal de €7,90 (fls. 5 e 6).
- VII. Em 14 de Janeiro de 2021 a Demandada (através de comunicação electrónica), explicou ao Demandante as condições aplicáveis ao serviço "[REDACTED]", nomeadamente a renovação automática e sucessiva por iguais períodos do contrato, no caso de não ser denunciado através de comunicação escrita até ao dia anterior ao fim/à renovação do contrato (29.08.2021), conforme indicado nas condições gerais, e o facto de ser possível terminar o contrato a qualquer momento (nomeadamente, antes do fim do contrato), não obstante a obrigação de liquidar o valor das restantes mensalidades (doc. fls.28 e 33).
- VIII. As Condições Gerais do Contrato (fls. 42 a 56, e 83) não foram assinadas pelo Demandante;
- IX. As Condições Particulares do Contrato (doc. fls. 35, 26, 40, 65) não foram assinadas pelo Demandante;
- X. O preço do serviço "[REDACTED]" foi acordado com o Cliente tendo como pressuposto a indissociabilidade dos fornecimentos que estiveram na base da celebração do contrato, e por ser globalmente mais vantajoso para o cliente (nº 4 da Clausª. Terceira do contrato) – doc. fls. 35;
- XI. O Demandante é cliente da "[REDACTED]" para fornecimento de electricidade, desde Dezembro de 2020;
- XII. O Demandante cancelou o contrato com a Demandada em Dezembro 2020;
- XIII. A transferência da prestação de serviços de electricidade e respectivo contrato é tratada entre a Demandada e a "[REDACTED]";
- XIV. Depois da data da cessação do contrato de fornecimento de electricidade, em Dezembro de 2020, a Demandada continuou a facturar e a cobrar o serviço "[REDACTED]" (fls. 5 e 6);
- XV. O Demandante deixou de pagar o serviço "[REDACTED]" a partir de Dezembro de 2020.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, não se provou

- I. O envio pela Demandada ao Demandante das condições gerais e particulares do contrato/serviço "[REDACTED]", na data da respectiva contratação;
- II. O conhecimento pelo Demandante das Condições aplicáveis ao serviço "[REDACTED]";
- III. Que a Demandada tivesse comunicado ao Demandante as consequências da cessação da antecipada do serviço "[REDACTED]" ou, por efeito da cessação do serviço de electricidade, no decurso do prazo dos doze meses;
- IV. Que a Demandada tivesse comunicado ao Demandante a o facto da renovação automática do serviço "[REDACTED]", e como proceder à denuncia do serviço.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta das declarações do Demandante, da sua testemunha e dos documentos juntos aos autos pelas partes.

Foi explicada pelo Demandante a celebração do contrato com a Demandada, pelo telefone em 2018.

O Demandante e sua testemunha, esposa, vieram confirmar ter conhecimento do serviço prestado pela Demandada ("[REDACTED]"), e terem usufruído do serviço desde a data da celebração do contrato, designadamente mencionando as visitas de técnicos da Demandada.

No entanto, o contrato de fornecimento de electricidade com a Demandada foi "cancelado" em Dezembro de 2020.

Ambos afirmaram desconhecer o mecanismo de renovação automática do serviço.

Não lhes foi comunicada - nem à data da cessação do contrato de fornecimento de electricidade -, a consequência e efeitos desta cessação no serviço "[REDACTED]".

Relativamente à não confirmação do envio do contrato e das respectivas cláusulas contratuais ao Demandante, a Demandada, instada por aquele, não juntou qualquer documento assinado pelo Demandante, nem chamada telefónica que tenha ocorrido entre as partes.

O tribunal ouviu a parte Demandante e atendeu às suas declarações 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.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções 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

1. Do Contrato celebrado à distância e Lei de Defesa do Consumidor

De acordo com o DL 24/2014 de 14 de fevereiro (alin. f) do artº 3º), designa-se por "contrato celebrado à distância" o contrato celebrado entre consumidor e fornecedor de bens sem a presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda organizado para o comércio à

**RAL****CENTROS DE ARBITRAGEM**
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.

Antes de o consumidor se vincular ao contrato celebrado à distância, o fornecedor deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara, e compreensível um determinado número de informações, designadamente – quanto ao que aqui é relevante – as características essenciais do serviço; o respectivo preço; o modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a encargos suplementares e custos quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato; o preço total que deve incluir os custos totais, por período de facturação, no caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura de periodicidade; duração do contrato ou, em caso de contrato de fornecimento de serviços de execução continuada ou periódica de renovação automática, os requisitos de denúncia incluindo o regime de contrapartidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos; a duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato, quando for o caso (cf. nº 1 do artº 4).

As informações mencionadas no referido nº 1, correspondem ao conteúdo mínimo da declaração, pelo que devem ser prestadas de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação utilizada e com respeito pelos princípios da boa fé e da lealdade (nº 1 do artº 5º).

Ainda, as informações relativas ao preço, custos, encargos que não possam ser razoavelmente calculados à data da celebração do contrato, duração do contrato e renovação automática, requisitos de denúncia, e o regime das contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada de contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos, devem ser facultadas ao consumidor antes da celebração do contrato (nº 5).

A lei dispõe que o prestador de serviços deve confirmar o contrato, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias a contar da prestação e, expressamente, que quando o contrato for celebrado pelo telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor ((nº 7 do artº 5º, e artº 6º).

Está em causa não só a confirmação do contrato como, sobretudo, a formalização das principais cláusulas.

Decorre, ainda, do nº 1 do artº 8º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC) que o prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações, como na fase da celebração do contrato, informar o consumidor de forma clara, objectiva e adequada – a não ser que essa informação resulte clara e evidente do contexto –, e de entre outras, sobre as características dos serviços, a identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o nome, firma ou denominação social, endereço, preço total dos bens ou serviços, vigência do contrato, condições para a sua denúncia ou não renovação e respectivas consequências, o regime de contrapartidas para cessação antecipada do contrato com períodos contratuais mínimos, e consequências do não pagamento do bem ou serviço.

O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, 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 (nº 1 do artº 9º).

E, com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor e prestador de serviços estão obrigados à redacção clara e precisa das cláusulas contratuais gerais, à não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. (nº 2).

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Pelo que, o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido (nº 4), sendo expressamente vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço, da aquisição ou prestação de um ou outros (nº 6).

2. Do serviço "[REDACTED]"

Como decorre supra, o Demandante acordou com a Demandada a prestação do serviço e, efetivamente, dele usufruiu.

No entanto, não se provou que, à data da celebração deste acordo, a Demandada tivesse informado o Demandante relativamente à renovação automática do contrato, no final dos doze meses, nem quanto às consequências da cessação antecipada do serviço.

Nem mesmo, relativamente aos efeitos sobre o serviço no caso de cessação do fornecimento de electricidade no decurso dos doze meses da vigência do contrato.

De resto, e como se provou (cf. doc. a fls 28 e 33), a informação relativa à renovação automática, denuncia do serviço e consequências da cessação antecipada, foi remetida ao Demandante em 14 de Janeiro de 2021, após e por ocasião da cessação do contrato de fornecimento de electricidade.

Por outro lado, o cliente ficou consciente da dependência entre os dois serviços prestados, até pela questão do preço – contratou na perspetiva de obter o fornecimento de electricidade com um menor custo.

Mas não tomou conhecimento, nessa altura, das consequências da fidelização do serviço ou da sua renovação automática.

3. Conclusão

Pelo supra exposto, tendo em conta que

- A Demandada não enviou, nem o Demandante assinou, as condições gerais e particulares do serviço "[REDACTED]", como se impunha e decorre da lei,
- o Demandante desconhecia a renovação automática do contrato "[REDACTED]", e as consequências da cessação antecipada do contrato,
- que o Demandante não conhecia os efeitos da cessação do contrato de fornecimento de electricidade, na pendência dos doze meses do acordo "[REDACTED]"

não podem ser cobradas mensalidades do serviço "[REDACTED]" após a cessação do contrato de fornecimento de electricidade, como decorre do nº 7 do artº 5º e do 6º do DL 24/2014 de 14 de Dezembro e, também, do artº 9º, nº 4 da LDC (Lei 24/96 de 31 de Julho).

O tribunal desconhece a data em que ocorreu, efectivamente, a extinção do contrato de fornecimento de electricidade entre as partes, uma vez que se provou (apenas) que tal ocorreu em Dezembro de 2020.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como provada e, como tal, procedente a pretensão do Demandante e, em consequência

1. se considera cessado o contrato do serviço "[REDACTED]" na data da extinção do contrato de serviço de fornecimento de electricidade, e
2. a partir dessa data, nada será devido pelo Demandante "[REDACTED]" à Demandada "[REDACTED]" – "[REDACTED]" relativamente ao serviço "[REDACTED]".



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 9 de Julho de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)