

**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. 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.
- II. O consumidor só é verdadeira e completamente informado se tomar conhecimento das condições contratuais essenciais antes de se vincular ao contrato.
- III. O legislador fixou um regime que protege o consumidor das contratações à distância e fora do estabelecimento comercial (aprovado pelo DL n.º 24/2014, de 14/02), conferindo a possibilidade de pôr termo ao contrato, sem necessidade de indicar o motivo, já depois de se vincular à proposta contratual. Nestas situações, é expectável que o consumidor leia atentamente as condições contratuais após a celebração do contrato e pondere, à *posteriori*, se mantém a vontade e o interesse na contratação.
- IV. Por seu turno, nos contratos celebrados no estabelecimento comercial do prestador de serviços, por iniciativa do consumidor, este regime não é aplicável, o que significa que é essencial a informação prestada, verbalmente, pela contraparte, a qual condicionará a vontade de contratar, sem possibilidade de se desvincular, injustificadamente, após a celebração do contrato.
- V. O cumprimento do dever de informação plasmado nos diversos diplomas protetores dos direitos dos consumidores não se basta com a declaração de tomada de conhecimento e com o envio das condições contratuais em momento posterior à contratação. É necessário que o consumidor seja efetiva, clara e completamente informado sobre as condições a que se está a vincular.



A) RELATÓRIO

No dia 22/08/2022, a Requerente **A**, residente na AA, apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.**, com sede B, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Celebrou contrato com a Requerida em março de 2022, com o código CPE PT XXX;
- 2) O contrato foi celebrado, presencialmente, para o fornecimento de gás e eletricidade;
- 3) A funcionária apresentou um serviço Y que referiu que teria incluído um serviço de seguro de saúde assim como o desconto na inspeção do gás;
- 4) A funcionária referiu que não teria qualquer fidelização associada, pois naturalmente os serviços de gás e eletricidade não o têm, situação essa que era extensível a todo o pacote;
- 5) Certo é que pagou logo uma deslocação da Requerida, no valor de €20,00;
- 6) No dia 12/07/2022 deixou de ser cliente da Requerida, pois rapidamente começou a ter problemas nomeadamente com as contagens e após várias reclamações;
- 7) A 10/08/2022 recebeu uma fatura de €14,90;
- 8) Contactou a Requerida para perceber este valor e foi nesse contacto que foi informada de que este serviço teria uma fidelização de 12 meses;
- 9) Sente-se enganada;
- 10) O contrato que lhe foi fornecido não refere qualquer serviço adicional e/ou sequer fidelização.

Peticona a anulação do serviço Y, sem custos e/ou penalização e a anulação de todos os valores em aberto.

*

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

- 1) No dia 18 de março de 2022, Reclamante e Reclamada celebraram contratos de fornecimento de energia elétrica, fornecimento de gás natural e serviços adicionais denominado “Y” para as instalações sitas AA;
- 2) No seguimento do mesmo, a Reclamante teve a possibilidade de usufruir de diversas vantagens, designadamente: a) Promoção e realização da inspeção de gás natural, sem qualquer encargo para esta; b) Descontos sobre os termos fixos e variáveis de energia elétrica e de gás natural (4%); c) Eletricidade verde; d) Funciona: revisão ou check-up (em instalações de energia, check-up de iluminação, check-up de equipamentos, trabalhos de electricista ou certificação de gás); Plafond 600€/ano em assistência técnica e serviços urgentes; 25% copagamento do valor das peças (exclui serviços urgente e tecnologia); e) Plano *** Saúde;



- 3) Para obter as vantagens referidas supra, a Reclamante declarou que obteve uma informação completa, clara e adequada acerca de todos e de cada um dos contratos então subscritos e das circunstâncias em que cada um dos serviços é prestado;
- 4) Declarou entender que tinha subscrito o contrato de serviços adicionais cujo pack “Y” foi contratado;
- 5) O contrato de serviços adicionais “Y” tem a duração de um ano;
- 6) Tal não implica que a Reclamante não possa exercer o direito de resolução, ou que não possa existir cessação do contrato por incumprimento da mesma ou por decisão unilateral desta antes do fim do período contratual em vigor;
- 7) A Reclamante é livre de, a todo o momento, pedir o cancelamento do serviço contratado;
- 8) Não obstante, a Reclamada tem o direito de exigir da Reclamante o pagamento do preço até à data do termo do período inicial de vigência ou de renovação em curso;
- 9) Ou seja, a Reclamante não está sujeita à permanência do contrato de serviços adicionais – e dos de fornecimento, bem entendido –, mas sim ao pagamento do preço que lhe corresponde como no caso de incumprimento do prazo contratual e que equivale à totalidade das prestações do preço desse serviço;
- 10) Aliás, alegar que depois de ter sido visitada por uma entidade inspetora com vista à realização da inspeção de gás e que não se identifica, nem pode, como sendo a Reclamada, que desconhece a natureza do contrato que assinou não tem, s.m.o., o devido acolhimento;
- 11) Não está aqui em apreço a fidelização contratual mas sim um período mínimo de um ano cujo incumprimento dita a antecipação do pagamento do serviço.

Peticiona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 24/01/2023, 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.

Subjacente ao pedido da Requerente encontra-se a prestação de serviços públicos essenciais, pelo que 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 Lei n.º 23/96, de 26/07.

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

Fixa-se, nos termos dos art.º 297º e 301º do CPC, em €178,80 o valor da ação por corresponder ao valor do serviço Y, cuja anulação a Requerente peticiona.

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 a Requerente está obrigada a proceder ao pagamento dos montantes referentes ao serviço Y.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) A 18/03/2022, a Requerente celebrou, no estabelecimento comercial da Requerida e com esta, um contrato de prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica e de gás e serviços adicionais “Y” relativo ao CPE PT XXX;
- 2) O contrato de serviços adicionais “Y” tem a duração de um ano;
- 3) Em data não apurada, a Requerente deixou de ser cliente da Requerida para os serviços de energia;
- 4) Em agosto de 2022, a Requerente recebeu uma fatura de €14,90.

FACTOS NÃO PROVADOS

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



- a) O contrato não refere qualquer serviço adicional nem fidelização;
- b) A Requerente declarou que obteve uma informação completa, clara e adequada acerca de todos e de cada um dos contratos subscritos e das circunstâncias em que cada um dos serviços é prestado;
- c) A Requerente declarou entender que tinha subscrito o contrato de serviços adicionais;
- d) A Requerente foi informada, aquando da contratação, sobre as condições do serviço Y, nomeadamente, quanto ao pagamento do serviço durante 12 meses.

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 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 da Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, o **ponto 1)** é facto demonstrado pelo contrato e pela fatura juntos aos autos pela Requerente.

O **ponto 2)** resultou demonstrado pela análise ao contrato. Contrariamente ao alegado pela Requerente, além da indicação dos serviços de energia, é feita menção à contratação do serviço Y na secção “dados da instalação de consumo”. Por outro lado, na secção “quadro de preços e descontos” é feita menção à duração de 12 meses do serviço Y, pelo preço de €14,90. Neste sentido, não ficou demonstrado o facto descrito na **alínea a)** da matéria não provada.

Os **pontos 3) e 4)** são factos demonstrados pelas declarações da Requerente, em conjugação com a fatura junta a fls. 3.

Porém, a Requerida não conseguiu demonstrar os factos descritos nas **alíneas b), c) e d)** da matéria não provada.

Com efeito, pela Requerente foi dito que o único documento que lhe foi entregue em loja, aquando da contratação, corresponde ao documento por si junto a fls. 10, isto é, à “DECLARAÇÃO PAPERLESS”, assinado naquela data (embora o documento indique a data 18-



02-2022, tratar-se-á de lapso). Mais referiu que, quanto às condições do contrato, a funcionária informou-a de que o serviço Y incluía um seguro de saúde e outras vantagens, mas que lhe foi dito que não havia qualquer fidelização associada ou obrigatoriedade de continuar a pagar o serviço em caso de cessação do contrato. Referiu, ainda, que não lhe foi apresentado qualquer documento físico, mas apenas um *Tablet* no qual foi aposta a sua assinatura, digitalmente. Das condições juntas pela Requerida, de onde consta a assinatura da Requerente, é possível concluir que, de facto, não se trata de assinatura aposta no documento em formato físico. Referiu também a Requerente que a funcionária lhe apresentou o *Tablet* dizendo que as condições ali descritas correspondiam ao que lhe havia explicado verbalmente.

Alega a Requerida que a Requerente declarou ter tomado conhecimento “*acerca de todos e de cada um dos contratos subscritos e das circunstâncias em que cada um dos serviços é prestado*”, bem como que entendeu que tinha subscrito o contrato de serviços adicionais [alíneas b) e c) da matéria não provada]. Porém, o contrato não se encontra assinado nem rubricado pela Requerente nas páginas onde consta informação sobre as condições dos serviços contratados. Por outro lado, as únicas páginas do contrato que se encontram assinadas são as páginas 4 e 9, das quais consta a seguinte informação: “*tomei conhecimento das condições gerais e condições particulares do presente **contrato de fornecimento de energia**, incluindo das condições comerciais, que fazem parte integrante deste contrato, às quais dou o meu acordo. Declaro ainda que recebi, nesta data, uma cópia deste contrato*” (negrito adicionado). Tendo o documento sido assinado através de um dispositivo eletrónico, dizem-nos as regras da experiência que esta informação não foi apresentada aquando da assinatura, mas apenas o local onde a Requerente deveria assinar – conforme, aliás, a Requerente declarou em audiência, sendo que a Requerida não provou o contrário. Além disso, a declaração que consta do contrato não atesta que a Requerente recebeu informação clara e adequada acerca de cada um dos contratos individualmente considerados, nem, em especial, quanto ao serviço adicional Y, fazendo apenas menção ao contrato de fornecimento de energia. Quanto à “DECLARAÇÃO PAPERLESS”, é referido que o cliente declara que leu, compreendeu e aceita *todas as condições contratuais constantes do contrato de energia/serviços acima indicado*, mas nos dados sobre o contrato não aparece qualquer menção ao serviço Y, sendo feita referência, apenas, aos dados do cliente e aos CPE e CUI. Da declaração consta, ainda, que o cliente declara que a B prestou informação sobre as condições de fornecimento de energia e prestação de serviços necessária,



previamente à assinatura do mesmo, mas tal declaração permite apenas concluir que o cliente reconhece ter sido informado, mas não permite aferir do conteúdo da informação prestada.

Conforme melhor se explanará na fundamentação de Direito, é à Requerida que incumbe provar que explicou de forma clara e completa todas as informações contratuais relevantes, em momento prévio à contratação. Não houve confissão da Requerente quanto a esta questão, pelo contrário, pela própria foi declarado que não foi informada de que teria de pagar o serviço durante 12 meses e que, se soubesse, não teria aceitado a sua subscrição.

Pela Requerente também foi dito que recebeu as condições contratuais no seu e-mail, correspondendo às condições juntas pela Requerida. No entanto, nesta altura, já a Requerente se tinha vinculado ao contrato de acordo com a informação que lhe foi presencialmente prestada. Não foi demonstrado que aquelas condições tenham sido apresentadas para leitura prévia da Requerente, aquando da contratação, tampouco tal foi alegado. Acresce que, analisadas as condições contratuais juntas pela Requerida, verifica-se que a informação sobre a exigência do pagamento de todas as mensalidades em caso de cancelamento antecipado aparece incluída nas condições gerais do “CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FUNCIONA” e nas condições do “PLANO *** SAÚDE”, o que não corresponde, em termos literais, ao serviço contratado pela Requerente. Só através da leitura das condições específicas destes dois serviços é possível perceber que o Y é um pacote no qual estes serviços estão incluídos. No entanto, nas condições particulares, o serviço contratado é “Y” e não “SERVIÇO ***” ou “PLANO *** SAÚDE”. Assim, mesmo que o contrato tivesse sido apresentado à Requerente presencialmente e em momento prévio à contratação, seria necessário lê-lo integralmente para se inteirar das condições do serviço, não sendo crível, de acordo com o conhecimento da vida prática e das relações comerciais desta natureza, que a Requerente tivesse lido as 58 páginas do contrato antes de assinar, nem que a Requerida o tivesse apresentado para o efeito e esperasse tal atuação do cliente. Neste sentido, a declaração de que tomou conhecimento das condições contratuais aplicáveis equivale, na prática, a declarar que foi informada pelo funcionário, verbalmente, sobre as condições essenciais, e que recebeu, por escrito, todas as condições gerais e particulares aplicáveis.

Em suma, não foi criada a convicção necessária a este Tribunal de que a Requerente tenha sido efetiva e completamente informada sobre as condições do serviço Y nem que tenha declarado ter tomado conhecimento das mesmas em momento prévio à contratação, já que a Requerida não produziu prova satisfatória nesse sentido. Na verdade, a Requerente tampouco



alegou que informou a Requerente das condições contratuais, mas somente que a Requerente declarou ter sido informada.

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, (doravante RRC).

Ao abrigo do art.º 8º, n.º 2, 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 RCC).

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. O registo deve ser conservado pelo prazo de 3 anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição, quando este tenha duração superior (art.º 20º, n.º 1 e 2).

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 1).

O contrato cessa, entre outros motivos, pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador, nos termos do art.º 82º, n.º 1, alínea c) do RCC.

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.***

Também a Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07) define que o prestador de serviços públicos essenciais 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. O prestador do serviço informa diretamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas (art.º 4º, n.º 1 e 2).

Os direitos previstos na Lei de Defesa do Consumidor e na Lei dos Serviços Públicos têm carácter injuntivo, ou seja, prevalecem sobre qualquer convenção ou disposição que os exclua ou restrinja, as quais se consideram nulas (art.º 16º e 13º, respetivamente).

O consumidor só é verdadeira e completamente informado se tomar conhecimento das condições contratuais essenciais antes de se vincular ao contrato. Não ficou demonstrado que as condições tenham sido fornecidas em momento prévio à celebração do contrato, sendo que não se pode ignorar o facto de o contrato ter sido celebrado numa das lojas da Requerida e ter sido enviado, posteriormente, por via eletrónica para a Requerente, sem lhe ter sido apresentado presencialmente.

O legislador fixou um regime que protege o consumidor das contratações à distância e fora do estabelecimento comercial (aprovado pelo DL n.º 24/2014, de 14/02), conferindo a possibilidade de pôr termo ao contrato, sem necessidade de indicar o motivo, já depois de se vincular à proposta contratual, sabendo que, por vezes, o consumidor é surpreendido com uma proposta contratual inesperada, que não teve a oportunidade de ponderar previamente. Nestas situações, é expectável que o consumidor leia atentamente as condições contratuais após a



celebração do contrato e pondere, *à posteriori*, se mantém a vontade e o interesse na contratação. Por seu turno, nos contratos celebrados no estabelecimento comercial do prestador de serviços, por iniciativa do consumidor, este regime não é aplicável, o que significa que é essencial a informação prestada, verbalmente, pela contraparte, a qual condicionará a vontade de contratar, sem possibilidade de se desvincular, injustificadamente, após a celebração contrato. Assim, o cumprimento do dever de informação plasmado nos diversos diplomas protetores dos direitos dos consumidores não se basta com a declaração de tomada de conhecimento e com o envio das condições contratuais em momento posterior à contratação. É necessário que o consumidor seja efetiva, clara e completamente informado sobre as condições a que se está a vincular.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, declaro nulo o contrato de prestação de serviço Y e condeno a Requerida a anular os montantes faturados.

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

Notifique.

Braga, 21 de fevereiro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)