

**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, salvo na situação em que haja eventual concessão de descontos pela subscrição desses serviços.
- II. A aceitação da proposta de fornecimento apresentada pelo comercializador depende de declaração expressa, registada em suporte duradouro.
- III. Antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial o prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações: Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito; A duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos.
- IV. O prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração.

- V. O consumidor tem direito a resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, no prazo de 14 dias. Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo inicial.**

### **A) RELATÓRIO**

No dia 15/11/2022, o Requerente **A**, residente AA, apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.**, com sede BB, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) É titular do CPE PT X;
- 2) Em setembro de 2022, foi contactado telefonicamente pela Requerida com a finalidade de pretender uma deslocação a casa do Requerente;
- 3) Sem se aperceber disso, soube posteriormente que a Requerida sem a sua autorização celebrou um contrato C;
- 4) A Requerida alegou benefícios na luz e gás, mas nunca esclareceu que era por razão de um contrato a celebrar;
- 5) Sente-se enganado e reclamou para a Requerida pelo telefone, mas de nada adiantou;
- 6) Apenas disseram que aderiu a serviços;
- 7) Reclamou por escrito em loja;
- 8) A Requerida e/ou o seu colaborador engaram-no ao celebrar um contrato sem o seu consentimento e sem sequer se aperceber da sua celebração;
- 9) Ninguém lhe prestou informação sobre o contrato nem consequências.

**Peticiona o cancelamento imediato do serviço adicional e ser reembolsado dos valores do C pagos.**

\*

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

1) Reclamante e Reclamada celebraram novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás com serviço C a 13 de setembro de 2022;

2) No passado dia 13 de setembro de 2022, o Reclamante contactou os serviços da ora Reclamada, no sentido de esclarecer se se encontrava no mercado livre ou no mercado regulado;

3) Pretendia, ainda, ser informado quanto a eventuais alterações do preço;

4) Na referida chamada telefónica foi apresentada ao Reclamante a possibilidade deste usufruir de descontos na sua fatura mensal, com adesão ao serviço C;

5) O referido C permite ao cliente obter inúmeras vantagens, designadamente descontos até 8% na sua fatura de eletricidade;

6) Contempla, com efeito, um período de fidelização de 12 meses, com renovação por iguais períodos;

7) Não obstante, e tal como se pode verificar pela chamada telefónica mencionada e já junta aos presentes autos, todas estas condições associadas ao serviço foram explicadas ao Reclamante, nomeadamente o período de fidelização de 12 meses e o valor mensal associado ao mesmo;

8) Tal como se pode ouvir na chamada telefónica, o Reclamante demonstrou compreensão, aceitação e adesão ao serviço;

9) Assim, e tendo o mesmo contratado de forma livre e esclarecida o serviço aqui em apreço, todas as prestações associadas ao C são devidas até ao termo desse período, i.e., até 13 de setembro de 2023;

10) O referido C poderá ser cancelado a qualquer momento, todavia as prestações são devidas;

11) Note-se que, após a adesão do Reclamante ao serviço C as condições foram enviadas para o mesmo por escrito;

12) Motivo pelo qual, e com o devido respeito, não é concebível agora a versão dos factos alegados pelo Reclamante de que desconhecia os custos e obrigações associados ao serviço contratado.

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 08/02/2023, 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 do Requerente encontra-se a celebração de um contrato de serviços adicionais, associado ao fornecimento de energia elétrica e gás natural. Os fornecimentos de energia elétrica e de gás natural correspondem a serviços públicos essenciais, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, b) e 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. Ainda que assim não se entenda, estaria sempre em causa arbitragem necessária por força do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor, considerando que o valor da ação se fixa em €178,80, nos termos do art.º 297º do CPC.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º 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 Requerente está obrigado a suportar o custo correspondente ao serviço C.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **FACTOS PROVADOS**

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

- 1) No dia 13 de setembro de 2022, o Requerente contactou os serviços da Requerida, no sentido de esclarecer se se encontrava no mercado livre ou no mercado regulado e ser informado quanto a eventuais alterações do preço;
- 2) Nessa sequência, foi celebrado novo contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural;
- 3) Na referida chamada telefónica a Requerida apresentou a possibilidade de o Requerente usufruir de descontos na sua fatura mensal, com adesão ao serviço C;
- 4) O serviço C contempla um período de fidelização de 12 meses, com renovação por iguais períodos;
- 5) A Requerida explicou as condições do serviço ao Requerente;
- 6) O Requerente demonstrou compreensão e aceitação do serviço.

#### **FACTOS NÃO PROVADOS**

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



- a) A Requerida informou o Requerente sobre benefícios na luz e gás, mas nunca esclareceu que estava relacionado com um contrato de serviços adicionais;
- b) Todas as condições associadas ao serviço foram explicadas ao Requerente, nomeadamente o período de fidelização de 12 meses;
- c) Após a adesão do Requerente ao serviço C as condições foram enviadas para o mesmo, por escrito.

## **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).

Quanto à matéria provada, foi relevante a gravação da chamada telefónica realizada no dia 13/09/2022, no âmbito da qual foi possível confirmar que o Requerente tomou a iniciativa de contactar a Requerida para questionar se se encontrava inserido no mercado livre ou regulado e para perceber o aumento que iria suportar com a alteração aos preços de gás natural. Nesse seguimento, foi informado pelo operador da Requerida que o aumento no serviço de gás seria de €26,00, o que implicaria passar a pagar, sensivelmente, €40,00 por mês. Perante tal informação, o Requerente referiu que, assim sendo, teria de alterar para o mercado regulado porque a diferença é significativa. Nessa sequência, o operador referiu “existem aqui algumas questões a nível de desconto que pode estar a usufruir e não está e assim também já acertamos tudo. O Sr. podia estar aqui a ter um desconto associado e não está e com esse desconto até pode ser que os aumentos não sejam assim tão significativos, está a perceber?”. Depois, explicou que o Requerente poderia beneficiar de um desconto de 6% e de assistência técnica – pela qual o Requerente manifestou não ter interesse, referindo que foi electricista e que estava “dentro dessas coisas”. Pelo operador foi ainda dito que o desconto compensaria porque



beneficiária do maior desconto possível. Sucede que, no início da chamada, foi dito que a fatura de eletricidade se fixava em €50,00, pelo que, aplicado o desconto e somado o custo do serviço adicional, o Requerente pagaria mais e não menos, sendo que o intuito da chamada foi evitar sofrer um aumento significativo na fatura, pelo que a informação prestada pelo operador é suscetível de induzir o consumidor em erro.

Foram depois explicadas as condições de um “pack mais completo que é o dobro do plafond de assistência técnica, o plano de saúde e os 8% de desconto. São mais 7€ por mês, ou seja, 14.90/mês. Tem os 8% de desconto e tem acesso ao pack mais completo sendo que a fidelização é a mesma.”

Apesar de o operador ter referido o custo e uma fidelização de 12 meses, não explicou em que consistia tal fidelização e, depois de o Requerente referir “não entendo completamente, não tenho estudos, tenho idade avançada”, o operador respondeu “não existem grandes alterações ao seu contrato, está a perceber?” e que “não é por ter o serviço que não consegue trocar o comercializador, nesse aspeto não tem qualquer tipo de problema”. Apesar de se referir ao serviço de gás, não esclareceu o Requerente sobre a obrigatoriedade de pagamento do C, caso o Requerente optasse por alterar os dois serviços – eletricidade e gás – para outro comercializador, o que implicaria não usufruir dos descontos.

A determinada altura da chamada, sobre a fidelização, referiu o operador que “são 12 meses, no final de 12 meses pode continuar ou cancelar estas condições”. Não referiu que o cancelamento prévio implicaria custos e, perante um pedido de esclarecimento expresso do Requerente, no final da chamada, contrariou esta informação:

Requerente – *Desculpe lá, mas eu depois, portanto, como disse, como me disse, qualquer ocasião depois posso alterar novamente.*

Operador – *Sim, sim, sim.*

Requerente – *Pronto, era só isso, mais nada.*

Neste sentido, embora tenha ficado demonstrado que o Requerente percebeu as condições e aceitou-as por telefone [pelo que não ficou

demonstrada a **alínea a)** da matéria não provada], o Requerente percebeu a informação na medida do que lhe foi apresentado e explicado. A Requerida não explicou que, se cancelasse o serviço, o Requerente teria de pagar o valor total correspondente aos 12 meses, nem que o contrato estava sujeito a renovação automática e as respetivas consequências de tal regime, nem que teria de pagar o serviço C mesmo que deixasse de ser cliente da Requerida para os restantes serviços. Neste sentido, não ficou demonstrada a **alínea b)** da matéria não provada.

Após a aceitação do serviço, referiu o operador: “irá receber no seu e-mail a apólice contratual com esta mesma alteração que deve assinar e devolver”. Em audiência, o Requete confirmou que aceitou o contrato por telefone, mas não declarou que tenha recebido as condições nem aceitado por escrito. Assim, não ficou demonstrado que o Requerente tenha recebido e confirmado as condições contratuais – **alínea c)** da matéria não provada – já que a Requerida juntou aos autos, apenas, as condições particulares do contrato e não o envio ao Requerente nem a aceitação/subscrição. Foi também relevante o e-mail junto aos autos pelo Requerente, dirigido à Requerida a 22/10/2022, em que refere que não assinou nenhum contrato sobre este assunto (C). Trata-se, assim, de facto não confessado pelo Requerente que a Requerida não logrou provar.

## **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 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).

As chamadas telefónicas que visem ou resultem na obtenção de qualquer declaração expressa do cliente 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).

Relevam, ainda, as deposições do DL n.º 24/2014, de 14/02 (com a atualização conferida à data dos factos), que aprovou o regime dos



## CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL.

Ao abrigo do art.º 4º, n.º 1, antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, o prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações (entre outras): d) Características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato; e) Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam; m) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante; r) A duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos.

Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação (n.º 8).

**Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor (art.º 5º, n.º 8).**

O prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço. A confirmação do contrato a que se refere o número anterior realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré

contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato (art.º 6º, n.º 1 e 2).

**Ao abrigo do art.º 10º, o consumidor tem direito a resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, no prazo de 14 dias.** Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea l) do n.º 1 do art.º 4º, isto é, quanto ao direito à livre resolução<sup>1</sup>, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo inicial.

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.**

Ainda que a chamada tenha sido realizada por iniciativa do consumidor, a contratação foi proposta pela Requerida, sendo que, no fim da chamada, a

---

<sup>1</sup> O diploma sofreu alterações recentes com a publicação do DL n.º 109-G/2021, de 10/12. Com a alteração, a anterior alínea l) do n.º 1 do art.º 4º passou a ser alínea m). Essa alteração não foi refletida no n.º 2 do art.º 5, continuando a fazer referência à alínea l), o que só pode ser interpretado como lapso aquando da alteração legislativa.

Requerida alertou para a necessidade de confirmação do contrato, após receção das condições no e-mail. Essa confirmação não foi demonstrada pela Requerida, tampouco o envio das condições. Por outro lado, quando questionada se poderia cancelar o serviço quando entendesse, a Requerida respondeu que sim, sem alertar para o custo associado aos 12 meses de fidelização. Esta informação foi determinante, como se pode confirmar pela audição da chamada, para a decisão de contratar.

Além disso, durante a chamada, o Requerente não foi informado do direito à livre resolução, informação que também não foi prestada subsequentemente por escrito, pelo que, quando manifestou a intenção de proceder ao cancelamento do contrato, o Requerente estava ainda em prazo para o fazer, sem custos.

**DECISÃO:**

**Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a proceder ao cancelamento do serviço C e a devolver os montantes já pagos ao Requerente.**

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

**Notifique.**

Braga, 8 de março de 2023

O Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)