

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. O contrato deve ser pontualmente cumprido e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei.
- II. As cláusulas contratuais gerais são interpretadas e integradas de harmonia com as regras relativas à interpretação e integração dos negócios jurídicos, mas sempre dentro do contexto de cada contrato singular em que se incluem.
- III. No caso de a interpretação conduzir a resultados ambíguos ou duvidosos, deverá prevalecer na interpretação o sentido mais favorável ao aderente.



A) RELATÓRIO

No dia 20/12/2022, a Requerente *, residente na Avenida *, Braga, apresentou reclamação contra a Requerida *, com sede na Rua *, Lisboa, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Fez um contrato com a Requerida a 19 de janeiro de 2022;
- 2) Já estava com um contrato, mas mudou o plano;
- 3) Nesse plano diz claramente que tem direito a 25% de desconto na eletricidade em vazio;
- 4) E também tinha direito a €60,00 em crédito como parte de uma campanha;
- 5) Até agora não lhe deram os €60,00 e o desconto foi de 8% ao invés de 25%;
- 6) Está a tentar resolver esta situação desde 12 de agosto de 2022 e responderam dia 20 de setembro a dizer que o seu plano, desde o dia 9 de março de 2022, era * com 8% de desconto no termo fixo e variável;
- 7) Voltou a reclamar que o único contrato que tinha dado autorização e confirmado foi em janeiro;
- 8) Responderam a 20 de outubro de 2022 a dizer que o seu plano era c*com 8% de desconto e * energia verde + casa '19 com 16% nos carregamentos elétricos;
- 9) Voltou a reclamar que não era isso que estava no contrato e que também tinha direito aos €60,00;
- 10) Responderam dia 14 de novembro de 2022 a dizer que o valor do código promocional de €60,00 ia ser debitado nas próximas faturas;
- 11) Dia 18 de novembro recebeu uma fatura e os €60,00 não foram creditados como foi dito por mensagem e indicou que não pagava a fatura enquanto os €60,00 não fossem descontados desse valor;
- 12) Pensa que foi a 18 ou 20 de outubro que pediu o acesso à gravação das chamadas telefónicas às quais não teve acesso depois de já ter feito cerca de 7 chamadas;
- 13) Gastou um total de cerca de 5h30 ao telefone, tempo em que poderia estar a trabalhar;
- 14) A situação continua sem resolver;
- 15) Entretanto recebeu duas notas de crédito e uma nota de débito que não fazem sentido nenhum;
- 16) As respostas, exceto estas notas de crédito e débito, foram sempre enviadas por mensagem apenas mencionando qual era o seu plano sem dar qualquer resposta à reclamação;



17) É freelancer e recebe €97,00 por hora.

Peticona a diferença entre o desconto que foi contratado de 25% em relação ao que foi feito de 8%, acrescido do crédito de €60,00 e ainda indemnização pelo tempo perdido a tentar resolver esta situação no valor de €506,00.

*

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

1) No que concerne à faturação, importa esclarecer que detetou um lapso, de natureza atípico e excepcional, quanto ao desconto associado ao plano contratado pela Demandante, o que levou a que procedesse à correção do desconto associado ao contrato de fornecimento celebrado com a mesma, encontrando-se esta última, na presente data, a beneficiar de um desconto de 25% no termo variável da eletricidade em vazio;

2) Procedeu à anulação de toda a faturação anteriormente emitida, e, posteriormente, à emissão da nota de crédito n.º *, datada de 2 de janeiro de 2023, no valor de €665,16;

3) Neste seguimento, procedeu à emissão da fatura n.º *, no dia 2 de janeiro de 2023, no valor de €674,28, cujo valor reflete a aplicação do desconto de 25% no termo variável da eletricidade no período de vazio;

4) No que respeita à atribuição da quantia de €60,00, já procedeu à atribuição desse valor à Demandante, através da emissão da nota de crédito n.º *, emitida no dia 18 de janeiro de 2023, em conformidade com o que ficou acordado com a Demandante;

5) No que concerne às chamadas telefónicas, disponibilizou o acesso à gravação das mesmas à Demandante, conforme solicitado por esta última, não tendo sido detetado qualquer constrangimento no acesso às chamadas por parte do sistema;

6) Foram disponibilizadas todas as chamadas telefónicas cuja conservação é legalmente permitida, perante o limite temporal previsto na legislação em vigor, *i.e.*, até 6 (seis) meses;

7) Atuou, como sempre atua, em conformidade com o disposto na legislação em vigor e com os procedimentos aplicáveis ao setor, encontrando-se a situação em apreço, na presente data, totalmente ultrapassada, não existindo lugar a qualquer retificação adicional da faturação;

8) No que respeita aos danos não patrimoniais, importa salientar que não basta a mera alegação, por parte da Demandante, referente à existência de danos, para que os mesmos se considerem ressarcíveis;



9) A jurisprudência tem entendido que apenas são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídico ou moral, pelo que os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais;

10) No âmbito dos presentes autos, não só a Demandante não logrou provar quaisquer danos, como se depreende que os mesmos sempre se subsumiriam a meros incómodos e contrariedades pela faturação emitida (e que, veja-se, já se encontra totalmente corrigida), mas longe da afetação profunda dos seus valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral, como é exigido para a tutela dos danos não patrimoniais;

11) Não logrando a Demandante provar qualquer correspondência entre a verificação dos alegados danos e a realidade dos factos, não se encontram preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil previstos no artigo 483.º do CC, pelo que não poderá ser responsável pelo pagamento da quantia peticionada pela Demandante, sendo a mesma, conseqüentemente, inatendível.

Peticona a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 20/07/2023, 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 o fornecimento de energia elétrica e gás natural, o que 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). Conseqüentemente, 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 €1.231,16 o valor da ação, correspondendo à soma dos pedidos de €60,00 e €506,00 formulados pela Requerente e da nota de crédito de €665,16 quanto aos descontos que a Requerente reclama.

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 tem direito a) a obter um desconto de 25% na componente de eletricidade em vazio; b) a beneficiar de um crédito de €60,00 e se o mesmo já foi realizado pela Requerida; c) a ser compensada no valor de €506,00 pelo tempo perdido em chamadas telefónicas.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) No dia 19/01/2022 a Requerente celebrou um contrato com a Requerida para o fornecimento dos serviços de gás natural e energia elétrica, aderindo ao plano *, com desconto de 25% na componente de vazio, na eletricidade, 8% no termo fixo de eletricidade e 8% no termo variável de gás natural;
- 2) A Requerida comprometeu-se, ainda, a conceder um crédito de €60,00 à Requerente;
- 3) Após a entrada em vigor do plano, a Requerida não aplicou o desconto de 25% na componente de vazio nem emitiu o crédito de €60,00;
- 4) A Requerente reclamou por diversas vezes junto da Requerida, desde 12/08/2022;
- 5) A Requerida gastou um total de cerca de 5h30 ao telefone com a Requerente;
- 6) No dia 02/01/2023, a Requerida procedeu à anulação de toda a faturação anteriormente emitida e à emissão da nota de crédito n.º *, no valor de €665,16;
- 7) No dia 02/01/2023, a Requerida procedeu à emissão da fatura n.º, no valor de €674,28;



8) No dia 18/01/2023 a Requerida procedeu à atribuição do crédito de €60,00 através da emissão da nota de crédito n.º *;

9) A Requerente é *freelancer*.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

a) A fatura emitida a 02/01/2023 reflete a aplicação do desconto de 25% no termo variável da eletricidade no período de vazio;

b) A Requerente encontra-se, nesta data, a beneficiar de um desconto de 25% no termo variável da eletricidade em vazio;

c) A Requerente recebe €97,00 por hora, pelos serviços prestados.

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 30º, 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 das partes, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

A divergência entre as partes relaciona-se com a interpretação dada à descrição dos benefícios concedidos no âmbito do plano contratado, entendendo a Requerente que os descontos são aplicáveis em fatura, a deduzir ao preço contratado, e defendendo a Requerida que o preço contratado já reflete os descontos, tendo havido uma falha na emissão da fatura que não refletiu os consumos ao preço contratado, motivo pelo qual procedeu à sua correção.

Pela Requerente foi junto um contrato datado de 19/01/2022, celebrado com a Requerida, para o fornecimento de gás natural e energia elétrica, o qual, no ponto 6 das condições particulares, sob a epígrafe “produtos contratados e condições comerciais”, refere “plano contratado: *”, com uma tarifa bi-horária na eletricidade, sujeita ao preço, no termo fixo, de €0,14590/dia, ao valor de €0,21520/kwh no termo energia fora vazio de ao preço de €0,09670/kwh no termo energia vazio. Quanto ao gás, o preço foi fixado em €0,06220/dia (termo fixo) e em €0,04590kwh (termo energia). São ainda descritos os seguintes benefícios: “válido por



12 meses após a ativação. Desconto de 25% no termo variável da eletricidade em vazio e 8% no termo fixo e 8% no termo variável do gás natural a debitar diretamente a fatura. Válido para contratação de eletricidade e gás natural com fatura eletrónica e pagamento através de débito direto.”

Pela Requerente foi dito que já era cliente da Requerida, antes da celebração deste contrato, estando em vigor outras condições até essa data, facto que foi confirmado pela Requerida e pela junção das respetivas condições particulares. Referiu ainda a Requerente que, apesar de as condições não serem exatamente iguais, o desconto aplicado ao abrigo do plano anterior incidia sobre o preço contratado, ou seja, era aplicado na própria fatura, sendo acumulado em cartão continente, pelo que interpretou o plano atual da mesma forma, já que a descrição dos benefícios é semelhante. Ora, das condições juntas, verifica-se que o ponto 6) refere o seguinte: “válido por 12 meses. Desconto de 10 % no termo fixo e 10 % no termo variável da eletricidade e 10% no termo fixo do gás natural a carregar em cartão continente (...)”. Foi junta uma fatura emitida a 15/04/2021, ou seja, em vigor à data deste plano, através da qual é possível verificar que o desconto em cartão continente foi aplicado sobre os valores fixados em contrato, isto é, o valor contratado ainda não se encontrava deduzido do desconto.

A Requerente confirmou que a nota de crédito de €60,00 já foi emitida, o que resulta igualmente da análise à nota de crédito junta pela Requerida, emitida a 18/01/2023.

Foi também junta uma nota de crédito no valor de €665,16, emitida a 02/01/2023 e uma fatura emitida na mesma data, no valor de €674,28. A fatura indica que foi aplicado um desconto de 49 dias com 8% e 283 com 8%. Da análise à fatura verifica-se que, a partir de 19 de janeiro, é cobrado o valor de €0,09670 quanto ao termo variável em vazio, €0,0148 quanto ao termo fixo do gás e €0,07728 quanto ao termo variável, sendo que a este último valor é aplicado um desconto de 8% no total faturado. Sucede que o valor contratado era €0,04590, pelo que mesmo com o desconto, o valor fica acima do contratado. Não se encontra a ser aplicado qualquer desconto ao termo variável em vazio, sobre o valor contratado.

Mais referiu a Requerente que nunca obteve resposta clara e concreta às reclamações, que a Requerida se limitava a confirmar os termos do plano sem esclarecimentos adicionais e que só partir da 3ª reclamação foi informada de que seria aplicado o desconto de €60,00, o qual só foi debitado depois de recorrer ao CIAB, sendo que os restantes descontos nunca foram aplicados.



Pela Requerente foi ainda junta uma fatura de serviços por si prestados, no valor de €615,00, por “serviços de tradução”, e dois *printscreens* de plataformas internacionais de freelancer onde divulga o preço por hora do seu trabalho. Foi ainda junto um *printscreens* das chamadas realizadas para o número *, no total de 13 chamadas e mais de 5 horas, desde 12/08/2022, o qual corresponde ao contacto da linha de apoio da Requerida, indicado na fatura.

No entanto, estes elementos não são suficientes para demonstrar que a Requerente receba €97,00/hora pelos serviços prestados, uma vez que a fatura não indica o número de horas aplicado. Em todo o caso, o facto de a Requerente ter gastado mais de 5 horas em contactos telefónicos com a Requerida não permite concluir, de forma direta, que foram 5 horas de trabalho perdidas, desde logo porque sendo freelancer o trabalho é distribuído de forma livre e nos horários que a Requerente entende mais adequados e, por outro lado, os contactos poderiam ter sido realizados em horários de pausa, almoço, descanso ou livres, não tendo, ainda, ficado demonstrado qualquer prejuízo patrimonial efetivamente sofrido.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Resulta do exposto no art.º 406º do Código Civil que “o contrato deve ser pontualmente cumprido e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”. **O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) e torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor quando falta culposamente ao cumprimento (art.º 798º CC).** A lei faz presumir que a falta de cumprimento decorre de culpa do devedor (art.º 799º CC), sendo que a simples mora constitui o devedor na obrigação de reparar os danos causados ao credor (art.º 804º CC).

Dispõe o art.º 562º do Código Civil que *quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.* No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC). A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC).

Importa realçar que o contrato em causa é um contrato de adesão, isto é, um contrato que contém cláusulas elaboradas sem prévia negociação individual, que os destinatários se limitam a subscrever ou aceitar (art.º 1 do DL n.º 446/85, de 25/10, na sua versão atualizada, que aprova o regime das cláusulas gerais contratuais, doravante CCG). Neste tipo de contratos, as cláusulas



devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes, de forma adequada e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo (art.º 5º, n.º 1 e 2 CCG). É o contratante que tem o ónus da prova da comunicação nos referidos termos (art.º 5º, n.º 3 CCG). Para além do dever de comunicação, o contratante tem ainda a obrigação de informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos contidos nas cláusulas cuja aclaração se justifique e ainda de prestar todos os esclarecimentos razoáveis solicitados (art.º 6º CCG).

A falta de comunicação ou informação de determinadas cláusulas conduz à sua exclusão do contrato (art.º 8 CCG).

Ao abrigo do seu art.º 10º, as cláusulas contratuais gerais são interpretadas e integradas de harmonia com as regras relativas à interpretação e integração dos negócios jurídicos, mas sempre dentro do contexto de cada contrato singular em que se incluem. **No caso de a interpretação conduzir a resultados ambíguos ou duvidosos, deverá prevalecer na interpretação o sentido mais favorável ao aderente** (art.º 11º).

A boa-fé é um princípio preponderante na formação dos contratos, não só nos contratos que dispõem de cláusulas contratuais gerais, como nos contratos em que uma das partes é um consumidor. Tal relevância é evidenciada no direito à proteção dos interesses económicos, previsto no art.º 9º da Lei de Defesa do Consumidor. Ao abrigo deste direito, impõe-se a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos (n.º 1).

Da conjugação da matéria de facto com as disposições legais supra citadas, impõe-se concluir que a Requerida não cumpriu o contratado e não se encontra a aplicar o desconto de 25% na componente de eletricidade em vazio, sobre o preço fixado a 19/01/2022. Não só pela redação dada à cláusula 6, como pelo facto de, ao abrigo do anterior plano, o desconto ser aplicado sobre a fatura, é legítimo que a Requerente tenha criado a convicção de que o desconto seria aplicado na fatura, a deduzir, ainda, ao valor contratado. Caso assim não fosse, exigia-se que a Requerida esclarecesse a Requerente no sentido de que o desconto já se encontrava aplicado no valor contratado, em especial pelo facto de estar em vigor, até essa data, um plano que previa um desconto a aplicar sobre aquele valor (ainda que acumulável em cartão), esclarecimento que não foi apresentado no contrato e que não terá sido realizado por qualquer outro meio (não houve, pelo menos, prova nem alegação nesse sentido pela Requerida).

Quanto aos danos, a Requerente pretende uma compensação pelo tempo perdido em chamadas telefónicas que poderia ter sido gasto no exercício da sua profissão, ou seja, pretende ser compensada por danos patrimoniais no valor de €506,00. Porém, não só não ficou demonstrado o dano, como não ficou demonstrado qualquer nexo de causalidade entre o tempo gasto em chamadas e o prejuízo profissional alegado.

No que concerne ao desconto de €60,00, o mesmo já foi aplicado, pelo que se impõe o encerramento do processo, nesta parte.

DECISÃO:

Ordeno o encerramento do processo, quanto ao pedido de emissão de crédito de €60,00, por inutilidade, nos termos do art.º 44º, n.º 1 e 2, alínea c) da LAV.

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a proceder à aplicação de 25% sobre o preço de €0,09670/kwh na componente de eletricidade em vazio, desde 19/01/2022, absolvendo-a do demais peticionado.

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

Notifique.

Braga, 22 de agosto de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)