

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. 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.
- II. 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.
- III. Por um lado, as condições particulares não fazem referência ao SERVIÇO F nem a qualquer renovação automática e, por outro, nas condições gerais, o serviço K é descrito como um mero pacote de serviços – e não como um serviço em si mesmo – do qual consta o SERVIÇO F, esse sim, com determinadas condições associadas.
- IV. Mesmo que a Requerente tivesse lido o contrato na sua íntegra, do mesmo não resulta, pelo menos de forma clara e automática, que o serviço PK esteja sujeito a renovação automática, já que tal condição está associada ao SERVIÇO F, que incorpora o K mas que não corresponde ao mesmo serviço.



A) RELATÓRIO

No dia 26/12/2022, a Requerente **A**, residente AA, apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.**, com sede BB, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) É cliente da Requerida para o serviço de gás e eletricidade;
- 2) Há cerca de 2 anos contactou por telefone a Requerida para fazer uma inspeção à instalação de gás, o que se verificou;
- 3) Na presente data, devido ao aumento dos valores, foi analisar a fatura e verificou estar a pagar um valor de €22,60 relativo a serviços;
- 4) Estranhando os valores, foi verificar todas as faturas e constatou que o valor é debitado todos os meses;
- 5) Dirigiu-se a uma loja da Requerida onde solicitou o cancelamento do serviço, contudo foi informada de que terá de pagar os referidos serviços até julho de 2023;
- 6) Não concorda com tal pagamento, pois em momento algum foi devidamente informada deste serviço, tampouco assinou contrato.

Peticona o cancelamento do serviço sem qualquer penalização.

*

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

- 1) A requerente celebrou contrato relativo ao serviço K em loja, a 27/08/2021;
- 2) O referido serviço é contratado pelo período de um ano e renova automaticamente por iguais período;
- 3) O contrato apenas cessará a sua vigência caso haja oposição à renovação pela cliente, aos 27.08.2023;
- 4) O serviço tem um custo de 13,90€/mês;
- 5) Como a cliente tem faturação bimensal o serviço é cobrado de dois em dois meses;
- 6) A cliente usufruiu do serviço a 01.09.2021 tendo sido efetuada uma inspeção de gás gratuita à sua instalação, uma das vantagens associadas ao serviço;
- 7) A Requerente tem vindo a usufruir de um desconto na fatura de 6% tanto na componente de gás como na componente de energia elétrica, sendo esta mais uma das vantagens do serviço;
- 8) A Requerente não pode alegar que não pretende ou não contratou um serviço do qual se encontra a usufruir;



9) No âmbito de pedido da cliente junto dos serviços, procederam ao cancelamento do mesmo para a data de renovação para que não renove de forma automática;

10) São devidas as prestações associadas ao serviço K até ao término do período de fidelização, 27.08.2023.

Peticona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 28/02/2023 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 da 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 a 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 €166,80, 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 a Requerente está obrigada ao pagamento do serviço K ou se, pelo contrário, tem direito à sua resolução sem qualquer penalização.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) No dia 27/08/2021, a Requerente celebrou contrato de prestação de serviços de fornecimento de gás natural e K na loja da Requerida, em Braga;
- 2) O serviço K tem um custo de €13,90 por mês, durante 12 meses;
- 3) A Requerente usufruiu do serviço K a 01/09/2021 tendo sido efetuada uma inspeção de gás gratuita à sua instalação;
- 4) A Requerente tem vindo a usufruir de um desconto na fatura de 6% nas componentes de gás e de energia elétrica, associado à contratação do serviço K.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) A Requerente não assinou contrato relativo ao serviço K;
- b) A Requerente foi informada sobre todas as condições do serviço K;
- c) O serviço K renova-se automaticamente ao fim de 1 ano.

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.



Através do contrato junto aos autos foi possível demonstrar os factos descritos nos **pontos 1), 2) e 4)** da matéria provada. Pela Requerente foi confirmada a assinatura do contrato, junto aos autos, pelo que não ficou demonstrada a **alínea a)** da matéria não provada.

O **ponto 3)** ficou demonstrado pelo certificado de inspeção junto aos autos, sendo facto igualmente confirmado pela Requerente.

Das declarações da Requerente foi possível concluir que conhecia as condições associadas ao serviço, tendo referido em audiência que, aquando da contratação, lhe disseram que tinha direito a saúde e descontos em eletrodomésticos (para além do desconto na fatura e da possibilidade de inspeção do gás). Foi formada a convicção de que a Requerente sabia que tinha celebrado um contrato de 12 meses, com um custo associado e com determinadas vantagens. Porém, a Requerente foi bastante convicta quanto à falta de informação relativa à renovação automática do serviço, dizendo que não sabia que teria de proceder ao seu cancelamento.

Ora, consultado o contrato junto aos autos, verifica-se que, nas condições particulares, a Requerida fez constar o preço do serviço e a duração do contrato (12 meses), não fazendo qualquer referência à renovação automática [**alínea b) e c)** da matéria não provada]. A informação sobre a renovação automática aparece, apenas, nas condições gerais, na página 25/49, sendo informação relativa ao SERVIÇO F e não ao “K” que foi, em termos literais, o serviço contratado pela Requerente, sendo a denominação apresentada nas condições particulares.

Só através da leitura das condições específicas dos serviços F e do PLANO *** SAÚDE é possível perceber que o K é um pacote no qual estes serviços estão incluídos. No entanto, nas condições particulares, o serviço contratado é “K” e não “SERVIÇO F” ou “PLANO *** SAÚDE”. Por um lado, as condições particulares não fazem referência ao SERVIÇO F nem a qualquer renovação automática e, por outro, nas condições gerais, o serviço K é descrito como um mero pacote de serviços – e não como um serviço em si mesmo – do qual consta o serviço F, esse sim, com determinadas condições associadas. Com efeito, no contrato pode ler-se o seguinte:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO F CONDIÇÕES GERAIS

1. Objeto

*1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação pela B, S.A. do **serviço F**, que pode incluir a disponibilização dos seguintes serviços, adiante melhor especificados: a) Revisão da instalação de gás; b) Revisão da instalação elétrica; c) Assistência técnica, em caso de avaria;*



d) *Check-up de equipamentos*; e) *Check-up de iluminação*; f) *Manutenção de caldeira a gás (serviço opcional)*; g) *Manutenção de ar condicionado (serviço opcional)*; h) *Serviços Urgentes*.

1.2. O **serviço F está incluído nos pacotes da B – B Easy, B Smart e K** (adiante, abreviadamente “Pacotes”).

(...) 1.4. O presente contrato é composto pelas presentes *Condições Gerais* e pelas *Condições Particulares* (adiante, abreviadamente “Contrato”), **sendo que, em caso de contradição que não possa ser resolvida à luz das regras gerais de interpretação, o disposto nas Condições Particulares prevalece.**

2. Duração do contrato

2.1. **O presente contrato produz os seus efeitos a partir da data de ativação do serviço F.**

2.2. *O contrato tem a duração de 1 (um) ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das partes o denuncie, através de comunicação escrita à outra parte, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do termo do prazo inicial de vigência ou de qualquer uma das suas renovações (negrito adicionado).*

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 K, em especial quanto à sua pretensa renovação automática, sendo que não ficou demonstrado nem decorre das regras da experiência neste tipo de relação contratual que a Requerente tenha lido integralmente o contrato antes de o assinar. Também não ficou demonstrado que o funcionário tenha explicado verbalmente essas condições, nem as mesmas constam das condições particulares onde a Requerente apôs a sua assinatura. Acresce que, mesmo que a Requerente tivesse lido o contrato na sua íntegra, do mesmo não resulta, pelo menos de forma clara e automática, que o serviço K esteja sujeito a renovação automática, já que tal condição está associada ao serviço F, que incorpora o K mas que não corresponde ao mesmo serviço.

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 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).

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).

A Requerente peticionou o cancelamento do serviço sem penalização, ou seja, a sua resolução sem custos associados. A Requerente estava obrigada a cumprir o contrato durante os primeiros 12 meses, mas não estava obrigada a cumprir a renovação imposta pela Requerida. Neste sentido, impõe-se declarar a resolução do contrato com efeitos a partir de 27/08/2022, sem custos associados.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, declaro resolvido o contrato de prestação de serviços K, com efeitos a partir de 27/08/2022, sem custos associados.

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

Notifique.

Braga, 30 de março de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)