

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. 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.
- III. Nos termos do art.º 10º, n.º 1 da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação. Nos termos do n.º 2, “se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento”.



A) RELATÓRIO

No dia 10/10/2023, a Requerente **A** apresentou reclamação contra as Requerida **B, S.A.** e **C, S.A.**, alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Iniciou contrato com a Requerida a 21.04.2022, morada Rua *, fornecimento de gás e eletricidade;

2) Em janeiro de 2023 a sua mãe, por motivos de saúde, residiu na sua habitação, o que a deixou ciente de que seria esse um mês com consumos mais elevados, motivo pelo qual quando recebeu a respetiva fatura de €610.61 achou exagerada, mas ainda assim pagou;

3) No mês seguinte (fevereiro) recebeu uma nova fatura, desta vez no valor de € 328.57 a qual também pagou (aliás foi-lhe debitada visto que tinha débito direto ativo);

4) A 27.03.2023 recebeu uma nova fatura, que para seu espanto ascendia ao valor de €901,01;

5) Deslocou-se a uma loja, onde pediu esclarecimentos, e onde foi aconselhada pelos próprios colaboradores a proceder ao cancelamento do débito direto, o que fez;

6) Desde essa data e até então, reclamou através de vários meios e canais, mas sem que até à data a Requerida explicasse esta faturação;

7) A 30.04.2023 a Requerente deixou de habitar na morada de prestação do serviço, tendo para o efeito se deslocado a uma loja da REQUERIDA A para rescindir o contrato;

8) Em loja foi informada que não poderia proceder à rescisão do contrato enquanto não pagasse os valores em dívida, ao que referiu que a questão estava já a ser discutida, nomeadamente junto da DECO, mas o colaborador insistiu nessa mesma questão;

9) Desde essa data que as faturas continuam a chegar;

10) Sucede que passou a receber contactos por parte da Intrum, assim como de um advogado a solicitar o pagamento do valor de € 178.90;

11) Contudo, em várias respostas a REQUERIDA B refere outros valores em dívida, que simplesmente não entende, pois os mesmos não têm justificação possível;

12) Ademais, o advogado refere que existe um título executivo, decorrente de um procedimento de injunção que não teve conhecimento, pois conforme referido anteriormente, desde abril que não reside na morada referenciada;

13) Além de todo este problema com a faturação, continuou a receber faturas, algumas delas com o valor de €7,90;



14) Averiguou do que se tratava e percebeu que a Requerida celebrou um contrato * Smart, em vigor alegadamente desde abril de 2023;

15) A Requerente não contratou nem nunca quis contratar este serviço, pelo que considera nula a sua existência, assim como de má fé a inserção destas cláusulas abusivas no seu contrato, sem que qualquer informação tenha sido prestada, e tão pouco o seu consentimento.

Peticiona: a) a rescisão do Serviço * SMART, desde abril de 2023, e devolução de todos os valores pagos desde o início dessa alegada contratação; b) fatura detalhada do valor de €901,01, c) anulação desta e emissão de uma fatura que reflita os consumos reais; d) cópia do alegado procedimento de injunção e respetivo título executivo; e) disponibilização do extrato de toda a sua faturação, até término do contrato (30.04.2023); f) disponibilização pela REQUERIDA C do extrato de consumos desde dezembro até fim do contrato. Invoca a seu favor a prescrição nos últimos 6 meses.

*

Por requerimento apresentado a 07/12/2023, a Reclamante solicitou a **intervenção da REQUERIDA D, S.A.** e que a mesma se pronunciasse “sobre todo o vertido na reclamação e pedido inicial”.

*

A Requerida **A** apresentou **Contestação**, invocando **exceção de ilegitimidade passiva**, alegando que não exerce a atividade de distribuição de energia, mas apenas de comercialização. Por impugnação, contra-alegou nos seguintes termos:

1) Importa assim debruçar concretamente sobre o pedido relativo à Requerida A, designadamente no que concerne ao mencionado Pack * Smart;

2) Este contrato de serviços foi celebrado a 21 de abril de 2022, contemplando um período de fidelização de 12 meses renovável automaticamente, caso não seja apresentada oposição à renovação com uma antecedência mínima de 30 dias;

3) Em contrapartida, proporciona aos clientes inúmeras vantagens, tais como: descontos na sua faturação mensal, visitas técnicas anuais gratuitas (ex. revisão da eletricidade ou gás, certificação de gás), entre outras;

4) Serviços de que a Reclamante usufruiu, conforme certificação de gás cujo relatório ora se anexa;



- 5) Pelo que, não existe uma “alegada contratação”, mas sim uma contratação efetiva que se materializou, designadamente no usufruto das vantagens proporcionadas;
- 6) Devendo os valores deste serviço que se encontram vencidos serem pagos na íntegra;
- 7) Foi elaborada injunção referente ao processo nº ** intentada em 14 de julho de 2023;
- 8) Já no que concerne ao Pack *, encontram-se em dívida as seguintes mensalidades (ver documento junto);
- 9) Sabendo a Reclamante que se encontrava em dívida conforme o admite em sede de petição/” reclamação”;
- 10) E, por conseguinte, não acolhendo a figura da prescrição *in hoc casu*, porquanto a Reclamada, enquanto credora, nunca adotou uma postura de desinteresse do exercício do seu direito;
- 11) Sem prescindir, o valor considerado elevado nas faturas ora reclamadas são relativas ao fornecimento de gás;
- 12) Ora, a Reclamada fatura de acordo com os dados comunicados pelos respetivos distribuidores, conforme legalmente se impõe;
- 13) No que diz respeito à fatura reclamada emitida a 27.03.2023, a Reclamada recebeu uma leitura real no dia 8 de março de 2023;
- 14) Assim, a fatura nº 801030009817630 de € 907,01 emitida a 27 de março de 2023, inclui acertos de consumo desde a data da última leitura real, a 10 de janeiro de 2023;
- 15) Entre 11 de janeiro de 2023 e 21 de fevereiro de 2023 a faturação de gás natural foi emitida por estimativa, considerando que não houve registo de leituras reais;
- 16) Assim, na fatura nº 801030009817630 de € 907,01 a Reclamada abateu o valor cobrado por estimativa no período em causa, no total de € 178,99. A este valor, acresce a taxa de IVA em vigor;
- 17) No que concerne ao pedido de verificação do equipamento de medição, o distribuidor informou que não tinha encontrado nenhuma anomalia;
- 18) Pelo que, não pode a Reclamada proceder a qualquer retificação de faturação sem a prévia decisão do respetivo distribuidor;
- 19) Conforme missiva já emitida para a Reclamante, caso a mesma quisesse pedir a verificação do contador junto de um laboratório acreditado. Se recorresse a uma destas entidades acreditadas e se fosse confirmado o correto funcionamento do contador, os custos



seriam suportados pela Reclamante; caso contrário, os custos seriam integralmente suportados pelo Operador da Rede de Distribuição (ORD);

20) Todavia, essa informação já tinha sido efetivamente comunicada;

21) E a Reclamante nunca indicou essa pretensão;

22) Destarte, face a tudo quanto exposto, deve a presente ação improceder, por não provada, e a Reclamada B ser absolvida do pedido na sua totalidade.

Peticona a procedência da exceção invocada e a absolvição da instância ou a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A Requerida **Capresentou Contestação**, essencialmente nos seguintes termos:

1) A instalação em apreço encontra-se localizada em RUA **BRAGA, correspondendo ao local de consumo n.º 10376187;

2) Para esta instalação vigorou de 22.04.2022 a 01.06.2023, em mercado livre, um contrato de fornecimento de energia, titulado pela Reclamante e celebrado com o comercializador REQUERIDA B;

3) O equipamento de medição aí instalado se encontra no exterior da instalação, sem acesso à via pública, o que pode impossibilitar o livre acesso ao equipamento, designadamente para as recolhas de leituras periódicas a que se encontra adstrito o Operador de Rede de Distribuição;

4) No que diz respeito à recolha de leituras, as mesmas são realizadas segundo o estabelecido no Regulamento das Relações Comerciais, ou seja, o ORD procede à leitura dos aparelhos de medida com uma periodicidade trimestral, desde que seja possibilitado o acesso ao equipamento;

5) Questões de Gás Natural são alheias à atividade que a REQUERIDA C desenvolve enquanto Operador de Rede de Distribuição de Energia Elétrica;

6) No dia 22.04.2022 foi criada a Ordem de Trabalhos n.º 110003044084 de Regulação de potência para 4.60 kVA;

7) Na sequência de tal Ordem de Trabalhos (OT), foi efetuada substituição de equipamento de medição por um equipamento tecnologicamente mais evoluído e o mesmo parametrizado para a potência máxima admissível - conforme melhor se alcança da Ordem de Serviço;

8) O equipamento de medição substituído no referido local de consumo, tratava-se do equipamento n.º 101000000015484466, sendo este um BRUNO JANZ CONTADOR EST EA M 230V CLB MT, sem telecontagem;

9) O equipamento anteriormente instalado no referido local de consumo, foi substituído pelo equipamento de medição n.º 282000002100423339, sendo este um KAIFA * BOX MON PLC PRIME com atualização de DCP, mas ainda sem telecontagem ativa;

10) Tal foi alvo de comunicação à reclamante a 25.04.2022, por via eletrónica, a informar da substituição de equipamento por um tecnologicamente mais evoluído e retiradas leituras;

11) Vem a reclamante solicitar a retificação dos valores referentes à fatura emitida a 27.03.2023 no valor de € 901,01 uma vez que, alegadamente, os consumos refletidos na mesma se encontram desajustados;

12) Por consideração ao lapso temporal sobre o qual recai a reclamação e respetivo teor, remete-se o Mapa de Leituras desde 22.04.2022 a 01.06.2023, correspondendo ao equipamento de medição n.º 282000002100423339;

13) O equipamento de mediação atual n.º 282000002100423339 já referido supra, instalado a 22.04.2022, trata-se de um KAIFA, ano 2021, * BOX MON PLC PRIME e não dispõe de telecontagem ativa;

14) No entanto, as respetivas leituras estão a ser realizadas e comunicadas de forma correta, visto que existem registos sequenciais pelo ORD, e as quais são reais;

15) Sendo que as mesmas se encontram, após análise e no período peticionado, coerentes com o perfil de consumo da reclamante não se verificando alterações significativas no mesmo;

16) Concluindo-se que as leituras registadas pelo equipamento de medição bem como o respetivo histórico se encontram corretamente emitido;

17) Face ao exposto, considera-se não ser aplicável o disposto no artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos);

18) Tendo as leituras sido devidamente comunicadas ao comercializador para efeitos de faturação;

19) A necessidade de avaliar a implementação de sistemas de equipamentos inteligentes assumiu grande prioridade com a publicação da Diretiva 2006/32/CE sobre eficiência energética e com a publicação da Diretiva 2009/72/CE que estabelece regras comuns para o mercado interno de eletricidade;

20) Sendo a REQUERIDA B operadora de rede de distribuição de eletricidade, em regime de concessão de serviço público, esta é proprietária dos equipamentos de medição em todas as instalações, sendo-lhe imposto o cumprimento das diretrizes da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos;

21) Na qualidade de operador de rede, apenas cumpriu com as obrigações a que está adstrita, devendo ser o(s) comercializador(es) a prestar os devidos esclarecimentos quanto à faturação e outras questões de índole contratual.

Peticiona a improcedência do pedido e a sua absolvição.

*

A Requerida D apresentou **Contestação**, invocando **exceção de ilegitimidade passiva** por entender que não há qualquer pedido a si dirigido pela Reclamada, que a factualidade alegada é-lhe totalmente alheia e que a reclamação não faz referência a consumos de gás. Por impugnação, contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) É concessionária do serviço público de distribuição de gás natural na região do litoral norte de Portugal, o que inclui o recebimento, veiculação e entrega de gás natural como ainda a construção, a manutenção, a operação e a exploração de todas as infraestruturas que integram a RNDG (Rede Nacional de Distribuição de Gás) nessa área;

2) De acordo com o enquadramento legal e regulatório vigente, a comercialização de gás natural compete a entidades licenciadas para o efeito, entre as quais não se encontra;

3) Não se dedica à comercialização de gás natural, não tendo celebrado com a Reclamante qualquer contrato de fornecimento de gás natural;

4) Pelo que, necessariamente, não emitiu nenhuma fatura à Reclamante e não pode, em consequência, anular ou corrigir qualquer fatura;

5) Para fundamentar a Reclamação apresentada a Reclamante invoca, em suma, três fundamentos: (i) não percebe os consumos faturados, sem esclarecer o fundamento de não os perceber nem quais os consumos em causa, (ii) o desconhecimento de um processo de injunção, e (iii) o desconhecimento de um contrato denominado "* Smart";

6) Não se pronunciará sobre o alegado processo de injunção nem sobre o alegado contrato "* Smart" pois essa é matéria que apenas diz respeito à comercializadora REQUERIDA B, S.A, e, portanto, apenas esta se pode pronunciar sobre essa matéria;

7) Quanto aos consumos e não obstante se desconhecer a que consumos a Reclamante se refere, pois, como acima se alegou e aqui se reitera, em lado nenhum da



reclamação são referidos quaisquer consumos de gás, resulta inequívoco da carta remetida a este Tribunal a 03.01.2024 que foi transmitido o seguinte:

8) No dia 21-04-2022 deu entrada um pedido de registo de contrato, em nome de REQUERENTE A, para o local de consumo em análise, CUI PT1**, sendo que o mesmo ficou ativo a 28-04-2022 com a colocação do contador;

9) O contrato em questão terminou no dia 03-08-2023 com a mudança de titular do local de consumo;

10) Enviam a tabela com as leituras (volume lido em m3) em sua posse, relativas à instalação em questão, para o período em análise.

11) No dia 06-04-2023, na sequência de um contacto para a linha de emergência, deslocou-se um técnico ao local por suspeita de uma fuga de gás (Cheiro a gás), contudo, a análise do técnico no local não detetou qualquer fuga na instalação;

12) A responsabilidade de faturação do Cliente é do comercializador, tendo por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes;

13) Não encontramos razões para recalcular os consumos apurados no período em questão, pelo que, sem mais informação, terá que ser o comercializador a esclarecer os valores faturados;

14) A verificação do contador efetuada a 06.04.2023 foi apenas uma verificação visual e funcional para garantir que o mesmo não está danificado e que está a funcionar;

15) Não obstante, a verificação da qualidade de medição do contador pode ser solicitada pelo comercializador, no caso a REQUERIDA B, caso em que deslocar-se-ia ao local para retirar o contador (substituindo-o por outro) e entregando esse contador para análise num laboratório acreditado pelo IPAC;

16) Sucedeu, no entanto, que o comercializador REQUERIDA B nunca solicitou esta verificação para este ponto de consumo;

17) Por outro lado, da análise dos consumos acima identificados resulta claro que os mesmos são fiéis ao perfil de consumo deste ponto de consumo (antes e depois da verificação).

18) Desta forma é forçoso concluir que pelo menos no que concerne ao gás, os consumos correspondem a consumos reais.

Peticona a improcedência da ação e a sua absolvição.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 18/04/2024, 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 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), 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.

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 Lei dos Serviços Públicos e 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

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 €1.001,81 o valor da ação.

Quanto à legitimidade das partes, nos termos do art.º 30º do CPC, o autor/demandante é parte legítima quando tem interesse direto em demandar, o que se exprime pela utilidade derivada da procedência da ação. Por sua vez, o réu/demandado é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer, o que se traduz pelo prejuízo que advenha da procedência da ação. Na falta de indicação da lei em contrário, atende-se à forma como a ação é configurada pelo autor. Nos termos do art.º 7º do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (aprovado pelo Regulamento n.º 827/2023, de 28/07) a relação comercial estabelece-se entre o comercializador de energia elétrica ou de gás e o cliente com quem foi celebrado o contrato de fornecimento, sendo o comercializador responsável pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento do serviço, à exceção das matérias de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e reposição de fornecimento (quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador) cuja responsabilidade é do operador de rede. A causa de pedir e os pedidos formulados pela Reclamante relacionam-se com correção da faturação e com o serviço * SMART. Trata-se de pedidos relacionados, somente, com a atividade da 1ª Reclamada. Quanto à 3ª Reclamada, a



Reclamante limitou-se a requerer que a mesma se pronunciasse quanto a tudo que foi vertido na reclamação e no pedido, sendo que, no que se refere a faturação, estamos no âmbito de atividade da 1ª Reclamada, enquanto comercializadora, e quanto a leituras ou outra matéria que pudesse caber no âmbito de atividade da 3ª Reclamada, nada foi dito ou peticionado. A Reclamante peticiona a disponibilização do extrato de consumos de dezembro até final do contrato pela Reclamada C, bem como cópia do procedimento de injunção e extrato de faturação até 30/04/2023, pela Reclamada B, mas estes pedidos cabem no âmbito da produção de prova, tendo por base sustentar os pedidos formulados. Pelo exposto, impõe-se absolver a 2ª e 3ª Reclamadas da instância.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamante tem direito a exigir a resolução do contrato relativo ao serviço * SMART e ao reembolso de todas as quantias pagas. Cumpre também apreciar e decidir se o direito à cobrança do valor da fatura emitida a 27/03/2023 se encontra prescrito e se a mesma cobra consumos reais e se deve ser substituída.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) No dia 21/04/2022, foi celebrado entre a 1ª Reclamada e a Reclamante um contrato de fornecimento de gás e energia elétrica para a morada sita na Rua *;
- 2) Associado ao contrato de fornecimento de energia, foi subscrito o serviço * SMART, pelo valor mensal de €7,90, com duração de 12 meses;
- 3) Em janeiro de 2023, a mãe da Reclamante residiu na sua habitação, por motivos de saúde, o que implicou o aumento de consumo de energia;
- 4) A 27/03/2023, a 1ª Reclamada emitiu fatura nº 801030009817630 no valor de €907,01;
- 5) A fatura inclui a cobrança de consumo de 22/02/2023 a 21/03/2023 e acertos de faturação quanto ao período de 10/12/2022 a 21/02/2023, quanto ao serviço de energia elétrica;
- 6) A fatura inclui a cobrança de consumo de 22/02/2023 a 8/03/2023 e acerto de faturação quanto ao período de 11/01/2023 a 21/02/2023, quanto ao serviço de gás natural;



- 7) A fatura emitida a 27/03/2023 reflete as leituras comunicadas pelos operadores de rede, quer quanto à energia elétrica, quer quanto ao gás natural;
- 8) Após receção da fatura emitida a 27/03/2023, a Reclamante pediu esclarecimentos à 1ª Reclamada sobre a fatura e procedeu ao cancelamento do débito direto;
- 9) A 30/04/2023 a Requerente deixou de habitar na morada de prestação dos serviços e solicitou em loja a cessação do contrato;
- 10) Em loja, a Reclamante foi informada de que não poderia proceder à rescisão do contrato enquanto não pagasse os valores em dívida;
- 11) A Reclamante usufruiu do serviço de certificação de gás associado ao serviço * SMART;
- 12) A Reclamante não pagou o valor de €7,90 referente a março, abril, maio, junho e julho de 2023, bem como de €0,56 relativa a dezembro de 2022, quanto ao serviço * SMART.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) A Requerente não contratou o serviço * SMART;
- b) O serviço * SMART associado ao contrato tem período de fidelização de 12 meses, renovável automaticamente caso não seja apresentada oposição à renovação com uma antecedência mínima de 30 dias;
- c) A 14/07/2023, a 1ª Reclamada apresentou procedimento de injunção sob o processo nº 79196/23.4YIPRT;
- d) A Reclamante solicitou a verificação dos equipamentos de medição.

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



A Reclamante referiu que se deslocou à loja da 1ª Reclamada para celebrar contrato, depois de ter vivido no Reino Unido vários anos. Referiu que era a primeira vez que estava a celebrar contrato desta natureza em Portugal e que pretendia o fornecimento de eletricidade e gás. Referiu que não foi informada nem lhe comunicaram qualquer pack adicional e que assinou o documento que lhe foi apresentado. Afirmou que não se recorda se assinou em papel ou em tablet, mas confrontada com o contrato e respetiva assinatura, referiu parecer ter sido aposta num tablet. referiu também que recebeu cópia do contrato integral. Mais disse que não se apercebeu da cobrança do serviço até apresentar reclamação nesta sede. Quanto à faturação, referiu que pediu várias vezes em loja que lhe explicassem as faturas, o que não foi feito. Acrescentou que a mãe se mudou para sua casa logo a seguir ao natal e que ali permaneceu até janeiro de 2023, pelo que não entende como a fatura de março apresenta um valor tão elevado. Disse ainda que desde 22 de abril que não reside naquela casa, mas continuou a receber faturas, enviadas por email. Referiu ainda que a última fatura recebida foi a 14/08/2023 e que o serviço * SMART começou a ser cobrado à parte e assim se manteve até agosto de 2023.

Quanto aos documentos, foi relevante o contrato junto aos autos, do qual constam os dados da Reclamante enquanto titular, os serviços contratados – eletricidade, gás natural e serviços (*SMART). Na segunda página, são descritos os preços e descontos, nos quais se inclui o preço de €7,90 por mês e a duração do contrato “12 meses”. O contrato encontra-se assinado pela Reclamante, no dia 21/04/2022, com menção de que tomou conhecimento das condições gerais e particulares e que recebeu, naquela data, uma cópia do contrato.

Nas “condições gerais do contrato de energia”, no ponto 1.3., refere que o contrato inclui também, quando for essa a opção do cliente expressa nas condições particulares, a prestação dos serviços complementares descritos nas mesmas”, sendo que essas condições serão reguladas em condições específicas desses serviços, que constituirão anexo ou serão aditadas às condições particulares quando o serviço em causa for contratado pelo cliente” (1.4.).

Do contrato junto pela Reclamante não constam as condições gerais do serviço complementar (* SMART), juntas pela 1ª Reclamada com a sua contestação. Consta das mesmas que o serviço FUNCIONA está incluído nos pacotes da REQUERIDA B nomeadamente o * SMART e que o contrato tem duração de 1 ano, renovável automaticamente por iguais períodos, caso nenhuma das partes o denuncie através de comunicação escrita com antecedência mínima de 30 dias. Resulta ainda das condições gerais que o serviço * SMART



corresponde a um custo de €94,8/ano, dividido por 12 prestações mensais, com 100% desconto em revisão ou *check up* e €300,00 ao ano de assistência técnica. Estas condições não estão assinadas nem rubricadas e não foi feita prova do seu envio ou entrega à Reclamante. Assim, foi criada a convicção de que a Reclamante foi informada de que contratou o serviço * SMART, pelo preço mensal de €7,90, durante 12 meses, não tendo sido demonstrado que foi informada de que o referido prazo era renovável por igual período e sujeito a fidelização.

Da análise à fatura cuja anulação é peticionada, verifica-se que a mesma foi emitida a 27/03/2023, no valor de €907,01 (e não no valor de €901,01 conforme indicado pela Reclamante, o que se entende ter sido lapso) e reporta-se, quanto ao serviço de energia elétrica, ao período de faturação de 22/02/2023 a 21/03/2023, sendo o período de 22/02 a 07/03 cobrado como real (134 kWh) e o restante como estimado (104 kWh). Foi também realizado acerto quanto ao período de 10/12/2022 a 21/02/2023, sendo cobrados 697 kWh e descontados os consumos anteriormente cobrados por estimativa, no valor de €67,09. Na fatura emitida a 22/12/2022, com limite de pagamento de 17/01/2023 por débito direto, igualmente junta aos autos, verifica-se a cobrança de 89 kWh (€13,13) de forma estimada, quanto ao período de 10/12/2022 a 21/12/2022. Na fatura emitida a 29/01/2023, com limite de pagamento a 20/02/2023, verifica-se a cobrança estimada de 22/12/2022 a 21/01/2023, no total de 197 kWh (€28,58). Na fatura emitida a 22/02/2023, com pagamento até 15/03/2023, verifica-se a cobrança do período de 22/01/2023 a 21/02/2023 de forma estimada, de 177 kWh (€25,22). Quanto ao gás, na fatura emitida a 27/03/2023, é cobrado o consumo de 983 kWh, na sequência de uma leitura recebida a 08/03, relativamente ao período de 22/02/2023 a 8/03/2023. É ainda estimado o consumo de 511 kWh quanto ao período de 9 a 21 de março. É também acertado o consumo de 11/01/2023 a 21/02/2023, sendo cobrados 2756 kWh e abatido o consumo cobrado no mesmo período, em €178,99. Estes consumos foram cobrados de forma estimada na fatura emitida a 06/02/2023, com pagamento até 06/03/2023, quanto ao período de 11/01/2023 a 21/01/2023 (€61,85) e na fatura emitida a 22/02/2023, com limite de pagamento até 15/03/2023, quanto ao período de 22/01/2023 a 21/02/2023 (€117,14). Analisado o mapa de leituras junto pela 2ª Reclamada (doc. 4) e o doc. 10 (comunicação da leitura), verifica-se que as leituras relativas aos dias 07/03/2023 correspondem a 711 kWh em vazio, 433 kWh em ponta e 1026 kWh em cheia, sendo estas as leituras referenciadas na fatura emitida a 27/03/2023. Quanto ao gás, a leitura indicada na fatura como recebida no dia 08/03/2023 (1547 m³) também corresponde à leitura indicada pela 3ª Reclamada.



Foi também relevante o comprovativo de rescisão do contrato de arrendamento, através da comunicação à AT, no dia 30/04/2023 e respetiva denúncia datada de 31/01/2023.

Foi, por fim, relevante o comprovativo de certificado de gás, junto pela 1ª Reclamada.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

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 do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS, aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12¹ (doravante, 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 1ª 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*

¹ Regulamento em vigor à data dos factos.



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 – sublinhado adicionado.

A 1ª Reclamada não demonstrou que tenha comunicado as condições gerais do serviço * SMART, das quais constam a informação sobre a renovação automática e os procedimentos relacionados com a cessação do contrato. Porém, a Reclamante confessou ter assinado o contrato e recebido as condições particulares do serviço, das quais consta claramente a contratação do serviço * SMART, pelo preço de €7,90/mês, com duração de 12 meses. Pelo exposto, de acordo com o critério do consumidor médio, minimamente informado e esclarecido, a Reclamante não podia deixar de saber que teria um custo adicional de €7,90 por mês, a pagar durante 12 meses. Assim, tendo o contrato sido celebrado em 21 de abril de 2022, a Reclamante está obrigada a suportar os custos das mensalidades até 21 de abril de 2023. No entanto, não mais do que isso.

Quanto ao pedido de anulação da fatura emitida a 27/03/2023, importa aclarar que a faturação apresentada pelos comercializadores aos seus clientes tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes, devendo prevalecer, sempre que exista, a informação de consumos obtida por leitura direta dos equipamentos de medição, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo cliente, nos termos dos n.º 2 e 3 do art.º 43º do RRC. A responsabilidade pela leitura dos equipamentos de medição é do operador de rede. No entanto, têm ainda a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respetivos selos, quer o cliente final ou seu representante, quer o respetivo comercializador (27.6 do Guia de Mediação, Leitura e Disponibilização de Dados – GMLDD). A faculdade de o cliente ou o comercializador recolherem a leitura dos equipamentos decorre, igualmente, do RRC que prevê, ainda, que sempre que a leitura seja recebida ou recolhida, direta ou indiretamente, por um comercializador, este transmite a informação ao respetivo operador de rede no prazo máximo de 48 horas contadas da receção ou da recolha da leitura (art.º 37º, n.º 3 e 5). A 1ª Reclamada invoca a sua irresponsabilidade, por estarem em causa acertos de faturação que dependem do operador de rede. Sobre esta questão, debruçou-se o douto Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 28-03-2023, que aqui acolhemos nesta parte:



De harmonia com o Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de Dezembro (RRC), emitido pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, os operadores de rede são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamento de medição das instalações dos clientes, numa periodicidade que não deve exceder três meses entre duas leituras; todavia, ao comercializador da energia é também facultada a leitura daqueles equipamentos (art.º 37.º, n.ºs 2 e 3, c)). Portanto, a recorrente não pode alijar a responsabilidade da falta de leituras dos equipamentos de medição dos consumos no operador de rede e, muito menos, no cliente. Dito doutro modo: a omissão da leitura do equipamento de contagem e, conseqüentemente, a utilização de métodos para estimar o consumo, deriva de um facto que também lhe é imputável, visto que pode, também ela, proceder à leitura desses instrumentos de medição. Mais do que uma faculdade, trata-se de um verdadeiro ónus: a apelante pode, ou não, exercê-la, mas caso não a exerça expõe o seu direito ao percebimento da diferença do preço da energia efectivamente fornecida, à caducidade, não podendo prevalecer-se, contra o utente, da violação pelo operador de rede da sua obrigação de proceder à leitura periódica dos instrumentos de medição do consumo e de lha comunicar em tempo útil. De resto, à mesma conclusão se chegaria, na ausência da apontada norma regulamentar, por aplicação da lei civil geral. Desde que a apelante se serve do operador de rede para cumprir a sua fundamental obrigação de fornecimento da energia eléctrica, ela é - objectivamente - responsável, perante o utente, pelos actos ou omissões daquele, como se tivessem sido praticados por ela mesma, sendo irrelevante, para o efeito, que o não tenha escolhido (art.º 800.º, n.º 1, do Código Civil).

Quando não haja leituras dos equipamentos de medição, o consumo pode ser estimado (artigo 39.º RRC), o que motiva acertos de faturação logo que haja leitura do equipamento, acertos que também se verificam em resultado de anomalia de funcionamento do equipamento e necessidade de correção de erros de medição, leitura e faturação (49º RRC).

Nos termos do art.º 197º do RRC, os equipamentos de medição podem ser sujeitos a uma verificação extraordinária, sempre que qualquer das partes suspeite ou detete defeito no seu funcionamento, a qual deverá realizar-se em laboratório acreditado, sendo os encargos suportados pela entidade que a solicitou, nos casos em que não se verifique desconformidade, e do proprietário do equipamento (operador de rede), caso se verifique desconformidade. A



Reclamante colocou em causa o valor da faturação, mas não invocou qualquer problema ao nível do equipamento, nem requereu a respetiva verificação, sendo que, da prova produzida, ficou demonstrado que a fatura foi emitida de acordo com os dados disponibilizados pelo referido aparelho. Assim, resta apurar se o direito à cobrança do referido valor prescreveu, conforme alegado.

Nos termos do art.º 10º, n.º 1 da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, o direito ao recebimento do **preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação**. Nos termos do n.º 2, **“se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença **caduca** dentro de seis meses após aquele pagamento”** (negrito e sublinhado adicionados). Ao abrigo do n.º 4, o prazo para a propositura da ação ou da injunção pelo prestador de serviços é de seis meses, **contados após** a prestação do serviço ou do **pagamento inicial**, consoante os casos.

Nos termos do art.º 15.º, n.º 2 da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, “quando as partes, em caso de litígio resultante de um serviço público essencial, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos no n.º 1 e 4 do artigo 10º”. Ainda que não haja referência expressa ao n.º 2 do art.º 10º, (que se refere especificamente à caducidade), o n.º 4 prevê expressamente a suspensão do prazo para a propositura da ação ou injunção pelo prestador de serviços. Por outro lado, apesar de a Reclamada não ter optado por subsumir o litígio a mecanismos RAL, já que estamos perante arbitragem necessária que depende apenas da vontade do consumidor, entende-se que o prazo de caducidade se suspendeu com a apresentação de reclamação pela Reclamante, por ser o entendimento que melhor espelha o pensamento legislativo e a unidade do sistema jurídico, tal como definido no art.º 9 do Código Civil.

Na fatura reclamada nos autos, emitida a 27/03/2023, são cobrados os serviços de fornecimento de eletricidade e gás natural, sendo que, quanto a cada um deles, estão em causa dois períodos de faturação distintos: um período de faturação cobrado pela primeira vez naquela fatura e outro período objeto de acerto, em função de cobranças anteriores. Esta distinção é relevante, pois quanto ao primeiro período está em causa o regime da prescrição e quanto ao segundo, o regime da caducidade. Assim, relativamente ao período de faturação de 22/02/2023 a 21/03/2023 (eletricidade), a prescrição ocorreu a 22/09/2023 e quanto ao período de 22/02/2023 a 08/03/2023 (gás), a prescrição ocorreu a 09/09/2023.



Quanto ao período de 10/12/2022 a 21/02/2023 objeto de acerto na fatura emitida a 27/03/2023 (eletricidade), o seu pagamento parcial ocorreu nas faturas emitidas a 22/12/2022, 29/01/2023 e 22/02/2023, pagas a 17/01/2023, 20/02/2023 e 15/03/2023, respetivamente. Assim, o direito ao recebimento do valor do acerto realizado na fatura em causa nos autos caducou a 18/07/2023, 21/08/2023 e 16/09/2023. Quanto ao período de 11/01/2023 a 21/02/2023 (gás), o mesmo foi cobrado parcialmente nas faturas emitidas a 03/02/2023 e 22/02/2023, pagas a 06/03/2023 e 15/03/2023, pelo que a caducidade ocorreu a 07/09/2023 e 16/09/2023.

Considerando que a Reclamante deu entrada da presente reclamação no dia 10/10/2023 e desconhecendo-se qualquer outro ato interruptivo ou suspensivo dos prazos de prescrição e caducidade (note-se que a 1ª Reclamada alegou ter intentado procedimento de injunção mas não realizou qualquer prova nesse sentido nos autos e apesar de a própria Reclamante ter solicitado a junção do respetivo comprovativo), impõe-se concluir que o direito ao recebimento dos valores cobrados na fatura emitida a 27/03/2023 se extinguiu por efeitos da prescrição e caducidade.

DECISÃO:

Julgo improcedente a exceção de ilegitimidade passiva invocada pela Reclamada B, S.A.

Julgo verificada exceção de ilegitimidade passiva e, em consequência, absolvo as Reclamadas D, S.A. e a C, S.A. da instância.

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência:

- a) Condeno a Reclamada B, S.A. a proceder à anulação do valor correspondente ao serviço * SMART cobrado a partir de 21 de abril de 2023;**
- b) Declaro que o direito da Reclamada B, S.A. ao recebimento do valor de €907,01 da fatura emitida a 27/03/2023 se extinguiu por prescrição e caducidade;**
- c) Absolvo a Reclamada B, S.A. do demais peticionado.**

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

Notifique.

Braga, 21 de maio de 2024

O Árbitro,



Lúcia Miranda
(assinado digitalmente)