

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

- I. 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.
- II. No decurso de um período contratual, o comercializador apenas pode propor alterações das condições contratuais relativas a contratos de fornecimento de energia celebrados com consumidores de forma fundamentada, quando esta possibilidade esteja prevista no contrato e em situações excecionais e objetivamente justificadas.
- III. A mera indicação na fatura, sem lugar de destaque e em campo onde habitualmente é apresentada informação explicativa da fatura, não é apta a chegar ao conhecimento do destinatário consumidor nem a produzir os efeitos pretendidos, nomeadamente de prestação de informação atempada, clara e completa.



## A) RELATÓRIO

1) Até ao dia 27 de janeiro de 2023, teve um contrato de fornecimento de gás natural com a Requerida;

2) Em meados de janeiro de 2023, recebeu a fatura de gás relativa ao período de 14/12/2022 a 14/01/2023;

3) Foi com surpresa que verificou que a Requerida tinha cobrado os valores do kwh e termo fixo para o período de 01 a 14/01/2023 por um preço muito superior ao habitual, fazendo com que a referida fatura tenha quase duplicado o valor a pagar, não tendo aumentado significativamente o consumo de gás;

4) No dia 25/01/2023 contactou a Requerida e disseram que tinham comunicado a alteração de preços através da fatura de novembro de 2022;

5) Foi ver a fatura e demorou a encontrar a referida atualização de preços, mesmo tendo o hábito de ler e analisar as faturas que recebe;

6) Consultou também o contrato e verificou que o ponto 18 do mesmo relativo a comunicações diz o seguinte “em particular, o cliente aceita que as modificações aos preços a cobrar pela energia e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pelo comercializador lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, mas faturas a emitir pelo comercializador”;

7) O que se verifica na referida fatura de novembro de 2022 é que essa informação não foi comunicada em campo autónomo, mas no meio de infirmação a que já estava habituada a ler e como a mensagem não foi clara não teve conhecimento nem pôde informar se aceitava ou não os novos preços;

8) Considera que houve falha num tópico tão importante como a alteração de preços.

**Peticona que os valores cobrados de 1 a 27 de janeiro de 2023 sejam retificados pelos preços praticados anteriormente, sendo-lhe devolvido o que foi pago em excesso.**

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

1) O contrato de fornecimento de gás natural referente ao CUI \* celebrado entre o Reclamante e a B esteve em vigor entre 14/7/2021 e 27/1/2023, data em que cessou por mudança de comercializadora;

2) A partir de 1/1/2023 houve de facto uma atualização dos preços do contrato;



3) Conforme informação previamente comunicada ao Reclamante através do DP \* emitido a 26/11/2022 (em anexo): "De acordo com a evolução dos mercados energéticos comunicamos-lhe que os preços do seu contrato de gás serão atualizados a partir do dia 01/01/23 para 0,13578€/kWh e 0,19834€/dia;

4) Recordamos-lhe que os seus descontos mantêm-se em vigor e que poderá consultar o nosso catálogo de produtos e serviços em \* ou contactar-nos através do apoio ao cliente, onde receberá um atendimento personalizado. Informamos, que, caso não concorde com esta renovação, pode opor-se à mesma denunciando o contrato celebrado com a B, sem quaisquer encargos";

5) Do contrato de fornecimento celebrado resulta o seguinte: - (1) do anexo de preços: "As variações que se venham a verificar nos elementos regulados (tarifas de acesso e outros) aplicáveis, assim como os novos que possam surgir, transferir-se-ão para o cliente, tanto no caso de acréscimo como de decréscimo. Além disso, os preços poderão ser atualizados, em cada 1 de janeiro, com o valor do IPC real (último índice de preços no consumidor geral nacional dos últimos 12 meses, publicando oficialmente no momento da atualização)". - Cláusula 6 das condições gerais ("preço"): "O Cliente pagará ainda ao Comercializador os preços das componentes reguladas, conforme definidas na regulamentação em vigor. Os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo incluem uma parcela que corresponde às tarifas de acesso às redes estabelecidas nos termos do Regulamento Tarifário. Qualquer alteração aos montantes das tarifas de acesso às redes ou a qualquer das componentes reguladas do preço da energia em vigor na data da celebração do presente Contrato, que seja aprovada durante a vigência do mesmo, será automaticamente repercutida nos preços estabelecidos no presente Contrato, sem que tal possa ser considerado uma alteração às condições contratuais acordadas pelas partes". - Cláusula 10 das condições gerais ("Modificação das condições contratuais"): "Após a conclusão do primeiro ano de duração do Contrato, o Comercializador poderá rever as condições estabelecidas no mesmo, incluindo os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo. Para o efeito, deverá informar diretamente o Cliente da sua intenção de alterar as condições contratuais, de forma fundamentada e com pelo menos trinta (30) dias de antecedência relativamente à data em que pretenda iniciar a aplicação das novas condições contratuais. Caso o Cliente não aceite as novas condições contratuais que lhe forem comunicadas nos termos do disposto acima, poderá resolver o presente Contrato sem que seja devido o pagamento de qualquer encargo ou



penalização mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador no prazo máximo de vinte (20) dias a contar da data da receção da comunicação do Comercializador acima mencionada”;

6) Em suma, a atualização dos preços do contrato acima mencionada foi efetuada nos termos definidos no contrato, designadamente da cláusula 10 das condições gerais;

7) E a atualização de preço foi concretizada/faturada nos termos comunicados pela \*, conforme resulta, designadamente, do DP \* emitido a 23/1/2023;

8) Assim sendo, entende que procedeu corretamente na emissão da faturação;

9) Ainda que se considerasse ilegítima a atualização de preços – o que apenas se admite por mero dever de patrocínio – sempre teria direito ao recebimento dos valores devidos ao abrigo dos preços anteriores em vigor.

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 02/06/2023, nas instalações do CIAB, em Viana do Castelo, 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 o fornecimento de gás natural, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, 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.

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 €48,32 o valor da ação.

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 tem direito à retificação dos preços cobrados para o período de 01/01/2023 a 27/01/2023 para os preços aplicados antes do aumento verificado, bem como se tem direito a obter a diferença entre o que pagou e o valor resultante da retificação.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **FACTOS PROVADOS**

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

- 1) O Requerente foi cliente da Requerida, de 14/07/2021 até ao dia 27/01/2023, para o serviço de fornecimento de gás natural;
- 2) No dia 23/01/2023, a Requerida emitiu fatura de gás natural relativa ao período de 15/12/2022 a 14/01/2023, no valor de €33,32;
- 3) Para o período de 15/12/2022 a 31/12/2022, é cobrado o preço de €0,054729 por kwh (termo de energia) e €0,042906 de termo fixo;
- 4) Para o período de 01/01/2023 a 14/01/2023, é cobrado o preço de €0,135780 por kwh (termo de energia) e €0,156738 de termo fixo;
- 5) No dia 25/01/2023, a esposa do Requerente contactou a Requerida para obter esclarecimentos e foi informada de que tinha sido comunicada a alteração de preços através da fatura de novembro de 2022;
- 6) Da fatura emitida a 26/11/2022 consta a seguinte informação: "De acordo com a evolução dos mercados energéticos comunicamos-lhe que os preços do seu contrato de gás serão atualizados a partir do dia 01/01/23 para 0,13578€/kWh e 0,19834€/dia. Recordamos-lhe que os seus descontos mantêm-se em vigor e que poderá consultar o nosso catálogo de produtos e serviços em [www.B.pt](http://www.B.pt) ou contactar-nos através do apoio ao cliente, onde receberá um atendimento personalizado. Informamos, que, caso não concorde com esta renovação, pode opor-se à mesma denunciando o contrato celebrado com a B S. A., sem quaisquer encargos";
- 7) A informação encontra-se inserida no meio de informação habitualmente apresentada nas faturas emitidas pela Requerida;



8) No dia 01/02/2023, a Requerida emitiu fatura no valor de €15,99 com cobrança do período de 15/01/2023 a 27/01/2023 pelo preço de €0,135780 por kwh (termo de energia) e €0,156738 de termo fixo;

9) Na cláusula 10 das condições gerais, sob a epigrafe “Modificação das condições contratuais” consta o seguinte: “Após a conclusão do primeiro ano de duração do Contrato, o Comercializador poderá rever as condições estabelecidas no mesmo, incluindo os preços identificados nas Condições Particulares ou, conforme aplicável, no Anexo. Para o efeito, deverá informar diretamente o Cliente da sua intenção de alterar as condições contratuais, de forma fundamentada e com pelo menos trinta (30) dias de antecedência relativamente à data em que pretenda iniciar a aplicação das novas condições contratuais. Caso o Cliente não aceite as novas condições contratuais que lhe forem comunicadas nos termos do disposto acima, poderá resolver o presente Contrato sem que seja devido o pagamento de qualquer encargo ou penalização mediante comunicação escrita dirigida ao Comercializador no prazo máximo de vinte (20) dias a contar da data da receção da comunicação do Comercializador acima mencionada”;

10) Na cláusula 18 das condições gerais do contrato consta o seguinte: “o cliente aceita que o Comercializador o notifique para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio registado, correio eletrónico ou SMS certificado (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação). Em particular, o cliente aceita que as modificações aos preços a cobrar pela energia e/ou pela prestação dos serviços fornecidos pelo Comercializador lhe possam ser notificadas por escrito, em campo autónomo, nas faturas a emitir pelo Comercializador”;

11) O Requerente procedeu ao pagamento de todas as faturas até ao termo do contrato.

### **FACTOS NÃO PROVADOS**

Não existem factos, com relevância para a decisão da causa, que não tenham ficado demonstrados.

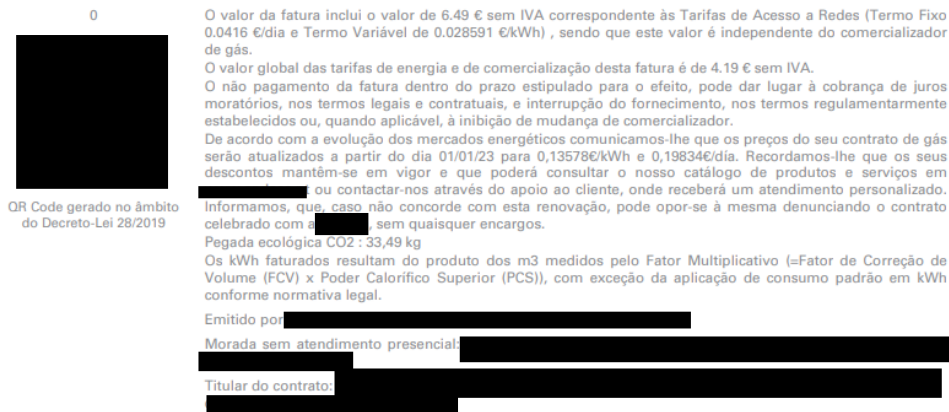
### **E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO**

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito, 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).

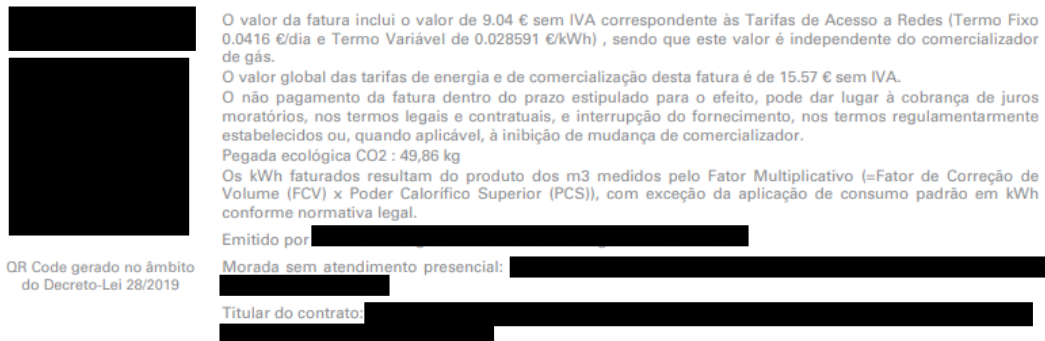


Assim, para a fixação da matéria de facto foi relevante a comunicação dirigida ao Requerente no dia 14/07/2021, com a confirmação de celebração do contrato, bem como as faturas emitidas a 26/11/2022, a 23/01/2023 e a 01/02/2023, e ainda as condições gerais do contrato, igualmente juntas aos autos.

A divergência das partes verifica-se, essencialmente, quanto à validade e eficácia da forma como a informação sobre o aumento de preços, verificado a partir de 01/01/2023, foi realizada. De facto, verifica-se que a informação foi incluída na segunda página da fatura emitida a 26/11/2022, após a tabela com a descrição dos consumos de gás e da seguinte forma:



A informação sobre o aumento de preços aparece apenas no 4º parágrafo, a seguir a informação que é habitualmente incluída na fatura e não existe qualquer destaque da informação prestada, não foi individualizada com nenhum título que pudesse chamar a atenção do Requerente e não aparece autonomizada da restante informação da fatura. Veja-se que, a título de exemplo, que não existem diferenças (à exceção, naturalmente, da informação especificamente dada) na fatura emitida a 23/01/2023:



Acresce que, apesar de ser referido que o Requerente pode opor-se à renovação sem encargos, não foi indicado o prazo para o efeito e, por outro lado, quanto à fundamentação do





aumento, a Requerida limita-se a referir que o mesmo surge “de acordo com a evolução dos mercados energéticos”.

Analisadas as faturas, na fatura emitida a 23/01/2023 verifica-se a cobrança de 122 kwh ao preço de €0,135780, no total de €14,09, já com desconto de €2,48. Aplicado o IVA de 23%, representa a cobrança de €17,33. Se fosse aplicado o preço de €0,054729, seria cobrado o valor de €6,99 (incluindo o desconto e o IVA), o que representa uma diferença de **€10,34**. Quanto ao termo fixo, foram cobrados 14 dias ao preço de €0,156738, com desconto de €0,32, num total de €1,87 que, acrescido de IVA, perfaz o montante de €2,30. Se fosse aplicado o preço de €0,042906, o Requerente teria pago o montante de €0,630 (incluindo o desconto e o IVA), o que representa uma diferença de **€1,67**.

Aplicados os mesmos cálculos na fatura emitida a 01/02/2023, o Requerente pagou €12,619 por 89 kwh (já com IVA e deduzido o desconto), sendo que, se fosse aplicado o preço anterior, teria pago o montante de €5,0867 (com IVA e deduzido o desconto), o que representa uma diferença de **€7,53**. Quanto ao termo fixo, o Requerente pagou €2,14 (com IVA e deduzido o desconto) e, se fosse aplicado o preço anterior, teria pago €0,586 (com IVA e deduzido o desconto), o que representa uma diferença de **€1,55**.

## F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços públicos essenciais, sujeito ao regime da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07) que 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 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 13º).

Ao abrigo do art.º 8º, n.º 2 do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS (Reg. n.º 1129/2020, de 30/12), 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.

Nos termos do art.º 69º do RRC, no final de cada período contratual, o comercializador pode propor a alteração das condições contratuais aplicáveis ao período contratual seguinte. No decurso de um período contratual, o comercializador **apenas pode propor alterações das condições contratuais relativas a contratos de fornecimento de energia celebrados com consumidores de forma fundamentada, quando esta possibilidade esteja prevista no contrato e em situações excecionais e objetivamente justificadas**, as quais devem estar igualmente previstas no contrato. O comercializador deve enviar as novas condições contratuais ao cliente com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em que passem a aplicar-se, juntamente com a indicação expressa do direito do cliente à denúncia do contrato ou à oposição à renovação, em ambos os casos sem encargos, caso não aceite as novas condições. O comercializador não pode alterar as condições contratuais enquanto estiver em vigor um período de fidelização, exceto se for do interesse do cliente e houver acordo expresso.

Do exposto resulta que a Requerida, enquanto prestadora de serviços públicos essenciais, estava obrigada a informar clara, completa e eficazmente o Requerente sobre a alteração aos preços verificada a partir de 01/01/2023. Não podemos deixar de entender que assiste razão ao Requerente quando alega que a forma como a informação lhe foi prestada não cumpriu o requisito de autonomização previsto no contrato. A Requerida também não cumpriu o dever de justificar a alteração, de forma fundamentada, o que decorre não só das disposições contratuais que vinculavam as partes, como das disposições regulamentares aplicáveis. Mas, mais do que isso, a Requerida não cumpriu as disposições previstas na Lei de Defesa do Consumidor, as quais se sobrepõem a qualquer disposição contratual que as contrarie. A mera indicação na fatura, sem lugar de destaque e em campo onde habitualmente é apresentada informação explicativa da fatura, não é apta a chegar ao conhecimento do destinatário consumidor nem a produzir os efeitos pretendidos, nomeadamente de prestação de informação atempada, clara e completa.

## **DECISÃO:**

**Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a proceder à retificação dos preços cobrados para o período de 01/01/2023 a 27/01/2023 e a reembolsar o Requerente no montante de €21,09.**

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

**Notifique.**

Viana do Castelo, 3 de julho de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)