



Processo: 3787/2024

Demandante: A

Demandadas: B e BB\*

**Resumo:** 1. A Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE) veio criar no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais e consagrou regras a que deve obedecer a respetiva prestação;

2. O serviço de fornecimento de energia elétrica consta do elenco dos serviços abrangidos (artigo 1º, nºs 1 e 2 alin. b)); ora,

3. do diploma decorre a obrigação para o prestador do serviço de proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames da natureza pública do serviço, tendo em conta a importância dos interesses dos utentes, o cumprimento do dever de informação, nomeadamente acerca das tarifas aplicáveis (artigos 3º e 4º), e

4. a prestação do serviço de acordo com elevados padrões de qualidade;

5. O consumidor tem, ainda, direito a uma fatura que especifique devidamente os valores apresentados, com periodicidade mensal e discriminação dos serviços prestados e as correspondentes tarifas;

6. No âmbito do serviço de fornecimento de energia elétrica, a fatura deve discriminar, individualmente, o montante referente aos bens fornecidos ou serviços prestados, bem como cada custo relativo a medidas de política energética, de sustentabilidade ou de interesse económico geral (geralmente denominado de custo de interesse económico geral) e outras taxas e contribuições previstas na lei (nºs 1, 2 e 4 do artigo 9º);

7. O ónus da prova dos factos relativos ao cumprimento das obrigações cabe ao prestador de serviços (nº 1 do artigo 11º).

## A – Relatório

### 1. Reclamação da Demandante e posição das Demandadas

1.1. A Demandante **A** formalizou em 18 de novembro de 2024, reclamação junto do CIAB contra a Demandada **B** (ou só, **B**) e **BB\***, (também, aqui só **BB\***), nos termos da qual vem peticionar a anulação da última fatura (junho/2024, de €171,48)

Alega,

depois de uma venda muito agressiva, por parte da B (novembro de 2023), mudou de fornecedor de energia

disseram que iria poupar 14% por mês, mas, além de as primeiras faturas não demonstrarem poupança, a partir da 4ª. os valores foram aumentando significativamente

não obteve respostas junto da B – apenas proposta de pagamento em 2 prestações – o que aceitou atenta a necessidade

depois de oito meses, concluiu que os valores se tornaram insustentáveis e mudou novamente para a C – valores reduziram



avisou a B que não iria pagar a última fatura de junho (€171,48)  
são um casal pensionista e nada mudou no consumo, inclusive tem mais cuidado com o aquecimento  
na dita venda agressiva foi assegurado que não precisava controlar consumos, já que era tudo digital

Juntou – cópia de faturas emitidas pela B (fls. 5 a 32) e C (fls. 64 a 76)

**1.2. A Demandada B, deduziu contestação e alegou o seguinte:**

o contrato de fornecimento de energia elétrica referente ao CPE PT000\*\*\*\*\* foi celebrado em 11.10.2023 e esteve em vigor desde 21.10.2023 a 13.06.2024

foram aplicados os preços e descontos conforme oferta no pacote de ativação – mais concretamente no anexo de preços

as condições foram aceites através de SMS enviada no dia 11.10.2023

nessa SMS é fornecido um link com os serviços contratados e respetivas condições

a consumidora celebrou um contrato de luz com a tarifa Quero+Luz Simples – termo de energia €0,156483 e termo de potência €0,5888

a estes preços acrescem os descontos relativos às funcionalidades contratadas de 12% sendo o preço final a pagar com os descontos aplicados:

termo de energia €0,137705 e termo de potência: €0,5181

foram aplicados os preços e descontos corretos, conforme oferta contratada de acordo com as condições particulares e preços enviados por escrito

os preços têm como principais elementos:

- energia (inclui os custos de produção e comercialização resultantes dos preços formados no mercado de eletricidade)
- tarifas de acesso às redes fixadas pela entidade Reguladora dos Serviços energéticos (depende, por um lado, das variações das tarifas de uso das redes de transporte e de distribuição e da variação da tarifa de Uso Global do Sistema condicionada pelos custos de política energética e interesse económico Geral (CIEG)) e
- taxas e impostos

tanto o preço final do termo de energia como o preço final do termo de potência são compostos pelo valor comercial definido pelo Comercializador (aqui, a B) e o valor da tarifa de acesso às redes (TAR), definido pela ERSE

somando as duas componentes (valor comercial definido pelo comercializador e o valor da tarifa de acesso às redes (TAR) definido pela ERSE), obtemos o preço final cobrado ao consumidor

em 01.01.2024, entrou em vigor a Diretiva ERSE nº 21/2023 – definiu novos valores (superiores aos anteriores) para a tarifa de acesso às redes, e

a 01.06.2024 entrou em vigor a Diretiva ERSE nº 5/2024 - definiu novos valores (superiores aos anteriores), para a tarifa de acesso às redes



o que fez com que o preço final a cobrar aos consumidores aumentasse - apenas devido ao aumento da tarifa de acesso às redes

a C comunicou à Reclamante a aplicação na nova diretiva e repercussão no preço, na primeira fatura emitida após a entrada em vigor de cada uma das Diretivas

remete para as Condições Particulares (ponto 1) e Cláusula 6 das condições gerais - aplicáveis as variações de preço decorrem da mera alteração das tarifas de acesso às redes aprovadas pela ERSE – transversal a todos os comercializadores, facto que foi comunicado à Reclamante nas respetivas faturas

os aumentos regulamentares foram efetuados como resultado da diretiva e ao abrigo da Lei e como estipulado no contrato

quanto à fatura reclamada: a 20.06.2024, a B procedeu à emissão da fatura final de contrato (22.05.2024 a 13.06.2024), no valor de €171,48

tem em consideração as leituras comunicadas pelo Operador da Rede:

21.05.24 – cheia 11383kWh, ponta 4657kWh e vazio 6614kWh

21.05.2024 - cheia 11710kWh, ponta 4796kWh, vazio 6985kWh

desconhece os hábitos de consumo no local de fornecimento em questão e o tipo de equipamentos e forma como são utilizados

não sendo possível uma comparação meramente baseada no preço final da fatura

entende que emitiu a faturação corretamente, de acordo com as leituras transmitidas pelo Operador da Rede de Distribuição (BB\*)

e, caso receba correções de leituras deste, procederá às devidas correções na faturação

Requeru, ainda, a intervenção do Operador da Rede, **BB\***

Juntou: - cópia do contrato de fornecimento, respetivas condições particulares e gerais, cópia da fatura de €171,48

**1.3.** A Demandante informou, ainda, a resposta que obteve da ERSE, mantém que não teve alterações de consumo à época do contrato com a B e pretende reclamar a promessa que fizeram à data da celebração do contrato: fornecimento de energia 14% mais barato que a C, que tudo seria automático e não precisava enviar a leitura do contador o que não aconteceu

Juntou, também, uma tabela (fls. 82 e 83) relativa ao período do contrato com a C (2022/2023), B (2023/2024) e C (2024)

Argumenta que o período mais cobrado foi de 9 de fevereiro a 13 de junho - meses sem alteração de hábitos e sem visitas

esteve nos UK de 16 a 23 de fevereiro – sem consumos

no inverno 22/23 (C) mesmo com utilização do aquecimento central (às vezes) os números de consumo não chegam perto dos consumos de C do Inverno 23/24



**1.4. A Demandada BB\***, contestou nos seguintes termos:

- Separação das atividades de comercialização e distribuição

a atividade de distribuição da energia elétrica é independente e juridicamente separada de todas as restantes atividades do sistema elétrico

bem como a atividade de comercialização da energia elétrica é separada juridicamente das restantes atividades do sistema elétrico nacional – o comercializador desenvolve *“a atividade de comercialização de eletricidade que consiste na compra a grosso e na venda a grosso e a retalho de eletricidade a clientes”*

e, uma vez que a operadora da rede de distribuição não tem no âmbito das suas competências nem atribuições a comercialização da energia elétrica, os fatores e os aspetos associados e referentes aos contratos de fornecimento celebrados com os utilizadores, nomeadamente questões que respeitam à faturação, dizem apenas respeito e são do conhecimento do respetivo comercializador

o Operador de Rede de Distribuição (ORD) apenas procede à ligação e desligação das instalações à rede pública e executa as restantes operações, através das informações estritamente necessárias registadas pelas comercializadoras no portal Swiching - existente para efeito de troca de comunicações entre comercializadores e operador de rede de distribuição

- quanto à instalação

em causa – local de consumo nº \*, localizado em \*\*\*\*\*, nº \* \*\*\*\*-\*\*\*\* L\*, – CPE PT000

à qual estão associados contratos de fornecimento titulados pela Requerente e celebrados com a C e B e, novamente, C

o equipamento está instalado no exterior da instalação com acesso à via pública,

e com equipamento de mediação, que descreve, instalado no local desde 04.07.2019 e integrado na Rede Inteligente a 20.09.2022

tem potência contratada de 6,90Kva monofásico

- das leituras e faturação

a Requerente solicita a anulação da fatura FAC \*\*\*\*\*, emitida a 20.06.2024, de €171,48

junta o mapa de Leituras da instalação (doc. 2), de 04.07.2019 a 01.01.2025

da análise ao consumo médio diário (CMD) registado pelo contador verifica-se que o mesmo é de 13,0488 kWh (doc. 3)

entre 21.10.2023 e 13.06.2024, a instalação apresenta um CMD de 20,98724 kWh

os consumos mantiveram-se elevados mesmo após a mudança de comercializador, até à data de 10.07.2024, voltando a estabilizar o CMD para o valor anterior

verifica-se que o equipamento regista maior consumo no período de inverno

da análise efetuada pela BB\* entende que não é devida qualquer correção de leituras uma vez que inexistente anomalia no contador



os consumos de energia elétrica de um determinado local variam consoante a maior ou menor intensidade de utilização de equipamentos e hábitos de consumo por parte dos seus utilizadores, não sendo possível ao operador da rede de distribuição nem a qualquer empresa deste sector justificar tais consumos

podem existir períodos do ano em que, alegadamente, tenha existido uma maior utilização de equipamentos elétricos, onde pode existir um significativo aumento de consumo

os equipamentos de mediação não se auto regeneram e se os valores registados diminuem/aumentam, indiciam uma alteração dos hábitos de consumo e não qualquer anomalia associada ao contador

todas as leituras foram devidamente comunicadas ao comercializador para efeitos de faturação (doc. 4)

Junta – quadro com dados da instalação, mapa de leituras, análise consumo médio diário e comunicação de leituras ao comercializador (4 documentos)

**1.5. A BB\*** veio, ainda, e como previsto em audiência de julgamento, requerer a junção das evidências relativas à Ordem de Trabalhos n.º\*, realizada no dia 13/01/2025.

Esta Ordem de Trabalhos teve por objetivo a verificação do contador da instalação da Requerente tendo concluído que *“não foi detetada nenhuma anomalia, retiradas as leituras na ebox através de pda e anexas as fotografias”* – 7 fotografias.

O relatório não foi impugnado por nenhuma das outras partes do processo.

## **B – Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artigo 1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal (nº 1 do artigo 2º da Lei 144/2015 de 8.09 (RAL), nº 1 do artigo 2º da Lei 24/96 de 31.07 (LDC) e nº 2 do artigo 4º do Regulamento do CIAB).

O CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo/Tribunal Arbitral de Consumo, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, e promove a resolução de conflitos de consumo dentro do respetivo âmbito geográfico, como decorre do respetivo Regulamento (artigos 1º a 5º).

Por força do disposto nos artigos 1º, nºs 1 e 2, alin. b), e 15º, nº 1, da Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE), os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais (aqui o fornecimento de energia elétrica), estão sujeitos a arbitragem necessária por opção do consumidor (artigo 2º, nº 1 da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC)) - *cf.* ainda, o nº 1 do artigo 10º do Regulamento.



A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (n.ºs 1 e 2 do artigo 296.º do Código de Processo Civil).

Por outro lado, para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (n.º 1 do artigo 299.º).

A Demandante atribuiu ao processo o valor de €171,48 (cento e setenta e um euros e quarenta e oito cêntimos), o que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (artigos 6.º, n.º 1 e 10.º, n.º 1 do Regulamento do CIAB).

Ainda, de acordo com o citado Regulamento (n.º 3 do artigo 19.º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente, e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de dezembro) e o Código de Processo Civil.

### **C – Delimitação do objeto do litígio**

Contrato celebrado com entre a Demandante e a C e os consumos faturados – obrigações do prestador de serviço decorrentes da Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE).

Atividade das Demandadas B e BB\*, à luz do disposto no Regulamento das Relações Comerciais (RRC) – Regulamento n.º 827/2023 de 28 de julho.

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. Em 11.10.2023, entre Demandante e a Demandada C, foi celebrado um contrato de fornecimento de energia elétrica, referente ao CPE PT000, em vigor entre 21.10.2023 e 13.06.2024;
- II. No âmbito do contrato celebrado, a C aplicou preços sobre os quais foi aplicado um desconto relativo às funcionalidades contratadas de 12% (termo de energia: €0,137705 e termo de potência: €0,5181);
- III. Depois da celebração do contrato (I), os preços acordados (II) sofreram um aumento por via da entrada em vigor das diretivas ERSE n.º 21/2023 e n.º 5/2024, respetivamente, em 01.01.2024 e 01.06.2024, que definiram novos e superiores valores para a tarifa de acesso às redes (TAR), componente que integra o preço final cobrado ao consumidor e é definido pela ERSE;
- IV. No âmbito do contrato celebrado, a C faturou os consumos de energia elétrica recolhidos do contador instalado na morada da Demandada, de acordo com os dados fornecidos pela BB\*;
- V. No dia 20.06.2024, a C procedeu à emissão da fatura final de contrato relativa ao período de 22.05.2024 a 13.06.2024, no valor de €171,48, com base nas leituras que lhe foram comunicadas pela BB\*;
- VI. A BB\* procedeu à análise das leituras registadas no contador instalado na morada da Demandante e à verificação do respetivo Consumo Médio Diário;
- VII. A BB\* concluiu que não é devida qualquer correção de leituras, uma vez que não foi detetada qualquer anomalia no contador ou no registo das leituras apuradas;



## II - Factos não provados

Com relevância para o conhecimento e decisão da causa foi identificado o seguinte facto não provado:

- I. Não se provou a oferta da C à Demandante de uma poupança de 14%, por mês, aquando da celebração do respetivo contrato.

## E – Da fundamentação de facto

Em audiência de julgamento arbitral foi ouvida a Demandante, que referiu o aumento do consumo registado na fatura, sem que tenha ocorrido alteração de hábitos da família.

Foi, então, analisada (por todas as partes do processo) a fatura de junho, aqui em questão, tendo-se constatado que os preços estão de acordo com o contrato e concluído pela inexistência de anomalia nos consumos registados pela BB\*.

Ainda, a Demandante referiu ter solicitado a intervenção de um eletricista que, tendo verificado a sua instalação, nada detetou de anómalo.

A BB\* fez, ainda, juntar ao processo um relatório de análise ao contador da Demandante – sem que houvesse registo de avaria ou mau funcionamento.

Os factos considerados provados resultam, assim, das declarações das partes e dos documentos juntos ao processo.

Quanto ao facto não provado, alegado pela Demandante, não foi junta qualquer prova que o pudesse demonstrar.

Não foram ouvidas testemunhas.

O tribunal ouviu a Demandante e os mandatários das Demandadas e atendeu às respetivas declarações, prestadas em julgamento, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artigo 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artigo 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artigo 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

## F - Da fundamentação de Direito

Considera-se *“consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”* – nº 1 do artigo 2º da Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC).



Assim sendo, a Demandante atua aqui na qualidade de consumidora.

Ora, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos, sendo certo que os bens destinados ao consumo, devem ser aptos à satisfação dos fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas, impondo-se nas relações jurídicas de consumo, a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e, ainda, na vigência dos contratos – tudo como resulta do disposto nos artigos 3º, alínea a) e e), 4º e 9º, nº 1.

Por outro lado,

a Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE) veio criar no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais e consagrou regras a que deve obedecer a respetiva prestação.

O serviço de fornecimento de energia elétrica consta do elenco dos serviços abrangidos (artigo 1º, nºs 1 e 2 alin. b)).

Deste diploma decorre a obrigação, para o prestador do serviço, de proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames da natureza pública do serviço, tendo em conta a importância dos interesses dos utentes (artigo 3º).

Consagra, ainda, o dever de informação nomeadamente acerca das tarifas aplicáveis (artigo 4º), e a prestação do serviço de acordo com elevados padrões de qualidade.

O utente, aqui a consumidora, (conforme o artigo 9º), tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores apresentados, com periodicidade mensal e discriminação dos serviços prestados e as correspondentes tarifas.

No âmbito do serviço de fornecimento de energia elétrica, a fatura referida no n.º 1 deve discriminar, individualmente, o montante referente aos bens fornecidos ou serviços prestados, bem como cada custo referente a medidas de política energética, de sustentabilidade ou de interesse económico geral (geralmente denominado de custo de interesse económico geral), e outras taxas e contribuições previstas na lei (nºs 1, 2 e 4).

O ónus da prova dos factos relativos ao cumprimento das obrigações cabe ao prestador de serviços (nº 1 do artigo 11º).

Como resulta da matéria assente e provada, e no âmbito do contrato de fornecimento de energia elétrica, aqui em causa, entre a Demandante e a C, não se provou o incumprimento (por esta) de qualquer das obrigações legais ou contratuais aplicáveis.

Cabe, ainda, referir que o relacionamento comercial entre os intervenientes no setor elétrico é estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais (RRC) aprovado pela ERSE, atualmente comum para o setor elétrico e para o setor do gás, de aplicação a todo o território nacional – Regulamento nº 827/2023 de 28 de julho.

Este Regulamento tem por objeto as regras aplicáveis às relações comerciais entre os vários sujeitos intervenientes no Sistema Elétrico Nacional e no Sistema Nacional de Gás, às condições comerciais para ligação às redes públicas, à medição, leitura e disponibilização de dados de energia, à escolha de comercializador e ao funcionamento dos mercados de energia elétrica ou de gás (nº 1 do artigo 1º).



Considerando-se, para este efeito (artigo 2º), como  
“(…)

k) «Cliente» a pessoa singular ou coletiva que compra energia elétrica ou gás para consumo próprio, incluindo a fase pré-contratual;

p) «Comercializador» a entidade cuja atividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso e/ou a retalho de energia elétrica e/ou de gás, em nome próprio ou em representação de terceiros, incluindo comercializadores em regime de mercado e comercializadores de último recurso;

v) «Consumidor» o cliente que compra energia elétrica ou gás para consumo doméstico próprio, excluindo as atividades comerciais ou profissionais, abrangendo a fase pré-contratual;(…)”

Nos termos do artigo 7º,

“1 - 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.

2 - O comercializador é responsável pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento de energia elétrica ou de gás.

3 - Excetua-se do disposto no número anterior o tratamento de questões que são da responsabilidade do operador da rede.

4 - São da responsabilidade do operador de rede, designadamente, as matérias de ligação à rede, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e restabelecimento do fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento à instalação.

5 - O comercializador deve informar os seus clientes das matérias a tratar diretamente junto do operador da rede competente, indicando os meios de contacto adequados para o efeito.”

Ainda, (artigo 20º),

“1 - 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.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, o registo em suporte duradouro deve ser conservado pelo prazo de três anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição, quando este tenha duração superior.”

As leituras dos equipamentos de medição (artigo 36º), são recolhidas por leitura direta dos equipamentos de medição e prevalecem sobre quaisquer outras, da responsabilidade dos operadores das redes – sem prejuízo da faculdade de os clientes verificarem as leituras e as remeter ao comercializador.

E, de acordo com o artigo 42º, a faturação apresentada pelos comercializadores aos seus clientes tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes (nº 2), sendo certo que os dados de consumo disponibilizados pelos operadores das redes aos comercializadores são obtidos por leitura direta do equipamento de medição ou, em caso de anomalia de medição ou leitura, por estimativa dos consumos (nº 4).

Dito isto,

tendo em conta o vertido no Regulamento de Relações comerciais (RCC), e os factos apurados, não se provou qualquer incumprimento por parte dos intervenientes, comercializador (B) ou operador da rede (BB\*).



Por último e quanto às “práticas agressivas”, dispõe o artigo 11º do Decreto-Lei nº 57/2008 de 26 de março (LPCD) que

*“1 - É agressiva a prática comercial que, devido a assédio, coação ou influência indevida, limite, ou seja, suscetível de limitar significativamente a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor em relação a um bem ou serviço e, por conseguinte, conduz ou é suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo.*

*2 - Para efeito do disposto no número anterior, atende-se ao caso concreto e a todas as suas características e circunstâncias, devendo ser considerados os seguintes aspetos:*

- a) Momento, local, natureza e persistência da prática comercial;*
- b) Recurso a linguagem ou comportamento ameaçadores ou injuriosos;*
- c) Aproveitamento consciente pelo profissional de qualquer infortúnio ou circunstância específica que pela sua gravidade prejudique a capacidade de decisão do consumidor, com o objetivo de influenciar a decisão deste em relação ao bem ou serviço;*
- d) Qualquer entrave não contratual oneroso ou desproporcionado imposto pelo profissional, quando o consumidor pretenda exercer os seus direitos contratuais, incluindo a resolução do contrato, a troca do bem ou serviço ou a mudança de profissional;*
- e) Qualquer ameaça de exercício de uma ação judicial que não seja legalmente possível.*

Que, de modo casuístico, vêm elencadas no artigo 12º do mesmo diploma legal.

Refere JOSÉ ENGRACIA ANTUNES <sup>1</sup> *“(…) uma conduta (ativa ou omissiva, jurídica ou matéria) do empresário/profissional será agressiva quando se encontrem preenchidos dois pressupostos cumulativos. “Primus”, que a prática comercial envolva ou utilize técnicas de publicidade ou venda assentes no assédio (“harassment”) – consistente na insistência inoportuna do empresário/profissional junto do consumidor com vista a captar a atenção e decisão favorável deste – na coação (“coercion”) – que poderá ser moral (v.g. intimidação ou humilhação do consumidor) ou até física – ou ainda na influência indevida (“undue influence”) – consistente na utilização pelo empresário/profissional de uma posição de poder para pressionar o consumidor, mesmo sem recurso ou ameaça de recurso à força física, limitando a sua capacidade para tomar uma decisão livre e esclarecida (artigo 3º, j) da LPCD). “Secundus”, que essa prática tenha por efeito real ou potencial uma intrusão significativa no espaço de liberdade de decisão económica ou jurídica do consumidor, sendo suscetível de levar este a uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo (cf. artigo 3º, k): a liberdade contratual do consumidor, mais do que propriamente afetada pelo desequilíbrio de poderes típico da contratação mercantil em massa, torna-se numa quase ficção em virtude das situações de intrusão, ingerência, pressão, incómodo ou embaraço criadas ou exploradas pela contraparte empresarial”.*

Certo é que tal não se provou ter ocorrido aquando da celebração do contrato entre a Demandante e a Demandada B.

---

<sup>1</sup> *Direito do Consumo, 2ª. ed., pág. 239 e 240*

Nem, tão pouco, ficou demonstrado por qualquer meio, prejuízo para a Demandante decorrente da oferta contratual/celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica com a B.

E, sempre se dirá, que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (nº 1 do artigo 342º do Código Civil).

### **G – Decisão**

Termos em que se julga como não provada e, como tal, improcedente a reclamação da Demandante, **A** e, assim, se decide absolver as Demandadas **B** e **BB\*** do pedido formulado por aquela.

De acordo com o nº 1 do artigo 44º da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro), determino o encerramento do processo arbitral.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Viana do Castelo, 19 de fevereiro de 2025

A Juiz -Árbitro

*(Margarida Granwehr de Sousa)*