



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2012 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Facturação injustificada

Direito aplicável: Lei nº 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º12/2008, de 26 de fevereiro; DL n.º 162/2019, de 25 de outubro; Despacho da DGEG nº 46/2019, de 30 de dezembro de 2019;

Pedido do Consumidor: Ressarcimento dos valores que ficam aquém do plasmado na proposta cuja produção seria 36% e só deu 16% e aumento do número de + 3 painéis.

SENTENÇA Nº 463 / 2023

SUMÁRIO:

1. A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, refere-se à proteção dos serviços públicos essenciais quanto à sua comercialização e prestação.
2. Nas relações contratuais referentes às obrigações entre as partes, decorre o que tenha sido contratualmente convencionado entre as mesmas, onde constam as obrigações estipuladas.
3. A responsabilidade civil pelo pagamento de danos decorre entre outros elementos do nexó de causalidade que se faça provar entre o ocorrido e as obrigações assumidas ou legalmente impostas.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da

Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 31 de outubro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido dirigido ao Centro, em síntese que pretende reclamar sobre a aquisição e produção insuficiente de autoconsumo solar bem como de infrações alusivas à lei de defesa do consumidor com a ausência de resposta ao cliente.

O objetivo da reclamação é o ressarcimento dos valores que ficam aquém do plasmado na proposta cuja produção seria 36% e só deu 16%, e o aumento do n.o de mais três painéis.

Considerando que desde 22.02.2022 que reclama da produção insuficiente de painéis de autoconsumo, conforme plasmado numa proposta em que anuiu e acedeu fazer o contrato.

Reclamou primeiro à empresa --- e depois à ----, pois esta empresa pareceu-lhe ter incorporado a anterior ou os seus clientes de autoconsumo, e assim reclamou também da forma abusiva em que continuaram com o mesmo tipo de negligência grosseira no que toca à sua reclamação.

Considera que o têm vindo a prejudicar, tendo reiterado as suas reclamações e contactos sobre o que lhe parece ser um comportamento abusivo e a causar danos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Fez reclamações no livro de reclamações, e para a ERSE, mas sem obter respostas e resolução.

A Reclamada veio assim continuamente a cometer erros grosseiros na falta de respostas e explicações quanto aos aparelhos que são insuficientes para a produção, e ainda pelo facto de lhe terem cobrado várias prestações e apenas enviarem um único recibo de uma prestação.

Mais concretamente a 03.04.2023 retirou o Reclamante uma imagem do site da ---- sobre o autoconsumo, onde dão um exemplo que lhe parece configurar publicidade falsa.

Considerando tal recorreu ao Centro com o intuito de ser ressarcido do seguinte:

1. Colocação de mais três a quatro painéis, que estava disposto a pagar de acordo com os preços do mercado, consoante a potência, capazes de gerar um mínimo de 36% do seu consumo mais um desconto de 20% (€300) destes 365 dias que perdeu no valor das faturas que liquidou pelos painéis só terem produzido 16% e não 36%, mais €2500 que representa o desconto máximo que teria recebido do Fundo Ambiental caso tivessem resolvido a tempo o assunto conforme solicitou nos diversos contactos.
2. Ou retirada dos três painéis e o ressarcimento do valor que representa 20% do valor que pagou nas faturas de 1 ano, de fevereiro 2022 a 2023 (€300), ou até ao momento da resolução, visto que esses 20% representam o restante valor que iria obter se os painéis obtivessem os 36% que lhe propuseram na proposta e que até agora só obteve 16%, mais a devolução das prestações já liquidadas pela empresa, através de débito direto, mais €2500 pela perda da candidatura ao Fundo Ambiental que na altura estava aberto e já fechou, mais €2000 por danos morais, devido a todas as diligências que efetuou sem sucesso.

Posteriormente à apresentação do pedido ao Centro, e antes da audiência, o Reclamante veio por email indicar que havia recebido da empresa Reclamada um email com vários documentos com vista ao pagamento final da fatura e a possibilidade de realizar uma candidatura ao Fundo Ambiental se assim pagar.

Considera o Reclamante que a situação é extemporânea e que quando antes o Fundo participava os painéis com 85% até um máximo de €2500, o valor participado, face ao valor de aquisição €2479.80 seria de €2107,83, ficando apenas a seu cargo €371,97. Mas com uma nova candidatura que terminou no dia da audiência, o máximo de participação é de €1000, ou seja ainda teria de pagar €1479.80.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Se a empresa reclamada tivesse enviado a fatura em março 2022 conforme insistiu e enviou emails teria sido contemplado na submissão ao Fundo em valor diferente.

Junta por isso uma indignação pelas horas que esteve a tentar obter respostas e a documentar sem que nunca lhe tenham respondido.

A Reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de impugnar o peticionado, concretizando que a 15.12.2021 as partes celebraram um contrato de instalação e manutenção de unidade de produção para autoconsumo (UPAC).

A instalação foi realizada a 07.02.2022, tendo sido realizada uma ficha de trabalho, com a discriminação dos dados relativos à instalação, disposição e posicionamento dos painéis solares.

Após a instalação o Reclamante entrou em contacto com a Reclamada a solicitar a realização de assistência técnica. Sendo que e apesar dos equipamentos se encontrarem a funcionar em conformidade e a produzir energia, a Reclamada, pela boa relação comercial optou por promover o agendamento de uma assistência técnica para averiguar a situação exposta.

A assistência foi agendada para o dia 07.06.2022, no contexto da qual os técnicos averiguaram que existia uma ligeira diferença na colocação dos painéis solares perante a prevista inicialmente. O motivo dessa diferença estava relacionado com o facto de a área do telhado inicialmente prevista para a colocação dos painéis não ter as condições seguras para a fixação dos suportes de estrutura, conforme consta da ficha de assistência técnica nos autos.

Mas tal já era do conhecimento do Reclamante pois quando a 07.02.2022 aceitou que a instalação fosse realizada num telhado diferente obteve essa informação.

Considera a reclamada que adotou os melhores esforços para analisar as situações expostas, tendo diligenciado pela realização de assistências técnicas e prestado os esclarecimentos solicitados.

Importa explicitar que a poupança anual que vem indicada no início do contrato não passa de uma mera estimativa, pois existe um asterisco na parte que refere “poupança anual” com a ressalva: “esses valores foram calculados com base em várias estimativas e são apenas indicativos, podendo diferir dos valores reais.”



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Perante as reclamações efetuadas a Reclamada transmitiu a 03.02.2023 que a instalação completando um ano poderia o mesmo solicitar uma análise da produção dos equipamentos.

Nesse sentido a Reclamada adotou as diligências necessárias para efetuar a análise tendo informado o Reclamante que o volume da produção energética proporcionado pela UPAC durante o ano em que a mesma foi instalada foi de 775,52 KWh.

Esclarece ainda na sua impugnação que a estimativa de produção de energia é calculada com base em diversas variáveis, nomeadamente as horas de exposição solar, a incidência dos raios etc. Mas a estimativa de autossuficiência dependerá sempre da produção e do consumo de energia, reforçando os diversos fatores que têm impacto na produção.

Reforce-se que aquando da instalação dos equipamentos a dita ficou com a configuração de zero export, o que significava tão somente que o excedente não era injetado para a rede, sem que daí adviesse qualquer impacto para o Reclamante. Sendo que este esteve sempre a aproveitar e a consumir o máximo de energia que era possível.

Nos termos do contrato realizado, pela cláusula 8.6 a Reclamada não poderá garantir qualquer resultado de produção.

Em relação ao alegado pela candidatura ao Fundo Ambiental, a Reclamada alega desconhecer se o mesmo Reclamante reúne ou não as condições, tendo estado sempre disponível para remeter a documentação necessária, sendo que teria o Reclamante de ter procedido ao pagamento integral da fatura, o que não o fez.

Apenas a 28.09.2023 o Reclamante fez contacto a indicar que pretendia liquidar o valor total em dívida para submeter a sua candidatura ao Fundo Ambiental.

Assim e no mais a Reclamada alega desconhecer outros factos invocados pelo Reclamante e impugna tudo o que estiver em contradição com a sua contestação.

Considera que não lhe deve ser imputada qualquer responsabilidade seja a que título for, e que a ação deve ser julgada totalmente improcedente e a parte absolvida.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, alterado após a audiência, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €4800 (quatro mil e oitocentos euros), considerando o pedido alternativo mais elevado peticionado pelo Reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Zoom, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada representada pelos seus ilustres mandatários, Dra. ---- e o Dr. ----.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a aquisição de equipamentos e contrato realizado no âmbito de serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante em consequência de contrato celebrado a 15.12.2021 com a reclamada viu ser instalados na sua morada painéis solares a 07.02.2022;
- b. Ficou a pagar, em prestações mensais, a quantia acordada no valor total de €2479.80
- c. A reclamada é a entidade competente para a realização do serviço;
- d. O contrato realizado prevê uma produção apenas estimada de 36%;
- e. A instalação esteve com zero export, mas com produção que era consumida pelo Reclamante, ainda que sem excedentes;
- f. Foi realizada uma assistência técnica, sem que outras anomalias fossem reportadas;
- g. O Reclamante realizou diversos contactos e reclamações escritas à Reclamada sem resposta adequada.
- h. Não houve por parte do Reclamante o pagamento integral do valor em dívida, que obrigasse a Reclamada a emitir faturação;

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado quaisquer deveres legais impostos pela regulamentação inerente ao setor;
- b. Que exista violação do contrato celebrado;
- c. Que haja uma anomalia ou defeito nos equipamentos;
- d. Que haja uma obrigação contratual de produção e poupança em qualquer percentagem;
- e. Que tenha agido com culpa face a eventual candidatura ao Fundo Ambiental;
- f. Que tenha havido danos morais com nexo de causalidade com o caso.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

O reclamante e a reclamada dispõem de um contrato para a instalação e manutenção de UPAC, conforme condições particulares constantes nos autos.

O CPE do local de instalação tem o n.º PT0002000070407922VA.

Foi acordado pelas partes a 15.12.2021 o pagamento total em prestações de 60 meses, sendo a primeira devida após a instalação e assinatura do auto de receção, com pagamento do valor total de €2479,50 ao último dia de cada mês.

Nos termos de direito a Reclamada ficou contratualmente apenas com as obrigações constantes da cláusula 3a do contrato.

Obrigou-se assim perante o cliente a efetuar em seu nome e representação a credenciação do cliente e a comunicação prévia da UPAC no Portal do Autoconsumo, através do site da DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia, nos termos do DL n.º 162/2019, de 25 de outubro, e do Despacho da DGEG n.º 46/2019, de 30 de dezembro de 2019.

Também se obrigou a proceder à instalação da UPAC com recurso a mão-de-obra devidamente qualificada e com respeito pelas boas práticas do mercado, designadamente no que se refere à instalação, por subcontratação de entidade instaladora de instalações elétricas de serviço particular ou técnicos responsáveis pela execução de instalações elétricas nos termos da legislação aplicável.

Também se obrigou a realizar as atividades de comissionamento da UPAC incluindo as verificações e testes necessários para garantir o seu correto funcionamento.

Obriga-se ainda a responder pela adequação e segurança na execução dos trabalhos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Em caso de defeitos ou não conformidades na inspeção, o contrato também prevê que deva a Reclamada providenciar pela correção dos mesmos, solicitando a reinspeção da UPAC, cabendo ao cliente suportar o valor da taxa de reinspeção apenas no caso de defeitos ou não conformidades que não sejam imputáveis à Reclamada.

Por fim comprometeu-se a Reclamada a oferecer o serviço de monitorização do consumo e produção da instalação, com exceção dos casos em que não seja possível instalar o dispositivo correspondente.

Contratualmente depois de realizado o comissionamento da UPAC que ateste a sua conformidade para a entrada em exploração as partes comprometem-se a assinar o Auto de Receção. Quando o cliente pagar a totalidade da UPAC será transferida para o cliente a propriedade da UPAC.

Existe ainda ao nível do que foi contratado pelas partes obrigação de garantia legal dos equipamentos adquiridos, nos termos da lei e pelo período de 2 anos.

No entanto e nos termos da cláusula 8.a que se reporta a garantia, ficou estipulado entre as partes que após o comissionamento e a receção da UPAC nos termos do contrato a Reclamada não assumirá qualquer obrigação de resultado em virtude da outorga e execução do mesmo contrato.

Em termos de responsabilidade a Reclamada obrigou-se a cumprir as obrigações emergentes do contrato e será responsável apenas pelos danos a si imputáveis e causados pelo cumprimento defeituoso ou incumprimento do referido contrato.

Ficou assim estipulado pela cláusula 9.3 que a não ser em casos de dolo ou negligência grosseira, a Reclamada não será responsável por quaisquer danos indiretos ou consequenciais designadamente lucros cessantes, perda de contratos, perda de produção, perdas económicas ou financeiras ou quaisquer outros danos indiretos ou outros prejuízos que possam ser sofridos pelo cliente ou terceiros decorrentes ou relacionados com a execução do contrato.

Quanto às notificações das partes, ficou contratado na cláusula 17.a que o cliente pode apresentar reclamações por escrito, para os dados identificados no contrato, identificando-se com o nome completo e com um n.o de documento identificativo, devendo ser acompanhadas de qualquer outra documentação considerada relevante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Mas não ficou estipulado pelas partes nenhum prazo de resposta ou obrigação contratual da mesma.

Importa assim ter presente que ainda que o preenchimento do livro de reclamações tenha um prazo indicativo de resposta que deve ocorrer pelas entidades em 15 dias, não prevê para estes casos de autoprodução uma penalização para o facto da entidade demorar a responder ou não responder sequer, sem prejuízo do regime da responsabilidade civil e dos danos que venham a ser comprovados.

Sucedo ainda que a instalação do reclamante é uma UPAC – Unidade de Produção para autoconsumo, sendo regulada pelo Decreto-Lei n.º 162/2019 de 25 de outubro, que determina na alínea g) do n.º 2 do artigo 7.º que são direito do autoconsumidor: «Manter os seus direitos e obrigações enquanto consumidor final (...).»

A Reclamada considera ter prestado todas as informações a que estava obrigada por via do contrato celebrado, verificando-se que neste caso concreto o contrato detém as informações legais mínimas inerentes ao acima estipulado, considerando-se cumprido o direito à informação nos termos do que a lei determina.

Ou seja não se podendo este tribunal pronunciar sobre casos de publicidade enganosa, a que o Reclamante alude, e cuja fiscalização compete apenas extrajudicialmente à DGC – Direção Geral do Consumidor, confirma-se que em termos contratuais a Reclamada não se obrigou a nenhum resultado de produção, que se possa indicar agora que está a incumprir.

Cabe assim ao prestador do serviço a prova de que todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação de serviços foram cumpridos, o que entende este tribunal que decorre dos autos face ao contrato existente, não se podendo exigir do mesmo mais que aquilo ali previsto.

Estas disposições são injuntivas, ou seja, prevalecem sobre qualquer convenção ou disposição contratual que excluísse ou restringisse os direitos do consumidor.

Quanto aos termos da responsabilidade civil, e aos danos alegados, perante o supra descrito resta apurar se há responsabilidade da Reclamada pelos alegados danos sofridos.

É da essência da figura da responsabilidade civil a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A principal diferença entre o regime da responsabilidade obrigacional e extra-obrigacional, resulta da presunção de culpa que está consagrada no art. 799o/1 CC.

Ao invés do que se passa na responsabilidade extra-obrigacional, em que o ónus de prova da culpa cabe, em princípio, ao lesado (art. 487o/1, CC), na responsabilidade obrigacional, porque a lei presume a culpa do devedor, é ao devedor que incumbe provar que não teve culpa para afastar a sua responsabilidade.

Portanto, o credor para exercer o direito à indemnização não precisa de provar a culpa do devedor, uma vez que ela está presumida. E quanto ao nexo de causalidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Aqui, consideramos que a regra aplicável é também a constante do art. 563o CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade. Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo essa exigência para o caso concreto ter-se-ia de demonstrar que a Reclamada enquanto entidade não cumpriu com os deveres contratuais, de acordo com o convencionado entre as partes, bem como que lhe caberia alguma medida ou responsabilidade numa eventual candidatura do requerente a qualquer apoio que entenda, como o do Fundo Ambiental ou outro, o que é completamente estranho ao contratado entre as partes.

Essa tem sido a posição da jurisprudência, que tem vindo a exigir a demonstração de que determinado comportamento, foi causa adequada e única da produção dos danos para que se possa responsabilizar a entidade.

Por isso o Tribunal da Relação de Lisboa e de Coimbra têm vindo sumariamente a considerar que «os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais», neste sentido verifique-se o Ac. TRL, Proc. 1082/2005-8, de 20.10.2005; e o Ac. TRC, Proc. 265/07.7TBFVN.C1, de 08.02.2011.

Concluindo, sem se revelar a presença do nexo de causalidade necessário e demais pressupostos essenciais à imputação de responsabilidades à Reclamada, que o pedido indemnizatório terá de improceder.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que «os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.»

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte dos Reclamantes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 07 de novembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos