



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 2843/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Facturação injustificada

Direito aplicável: Lei nº 23/96, de 26 de julho; Lei nº 144/2015, de 8 de setembro

Pedido do Consumidor: Esclarecer porque a empresa reclamada está a tentar cobrar 2 vezes as mesmas facturas.

SENTENÇA Nº 510 / 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. A prescrição nos termos da Lei dos SPE decorre do art. 10.º e ocorre se passarem 6 meses sobre a prestação do serviço e a sua cobrança.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

CCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 17 de novembro 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 pretendia que a - -- viesse esclarecer o motivo de estar a cobrar duas vezes as mesmas faturas.

Indicou em pedido enviado a 11.08.2023 que em Maio de 2021 alterar o seu contador de eletricidade para a ---- tendo contratualizado o pagamento das faturas por débito direto. A Reclamada sempre enviara as faturas em formato pdf, tendo sempre sido verificadas pelo Reclamante e debitadas na data prevista.

No dia 02.12.2021 recebeu um email por parte da --- (cfr consta dos autos, o qual fazia referência a uma dívida de €174,66, mas sem a devida fatura anexada, e indicava que o valor seria debitado a 06.12.2021.

Contactou a linha de apoio para questionar o porquê da suposta dívida visto não existir uma fatura anexada ao email.

Nunca obteve resposta e disseram-lhe que iam abrir um pedido interno de esclarecimentos. Sendo ainda um valor considerável questionou quando seria debitado, e disseram-lhe que iam bloquear o débito, mas se por alguma razão acontecesse poderia solicitar o estorno junto da sua entidade bancária.

Acabou por ser esta a última situação que ocorreu, tendo de ser solicitado o estorno.

Desde essa altura (dezembro 2021) que mais ou menos de 3 em 3 meses recebia a informação de que o valor iria era debitado e estava sempre a solicitar um documento a comprovar a razão da existência dessa eventual dívida. Mas esse documento nunca lhe foi fornecido.

No início do ano de 2023 apresentou uma reclamação junto da ERSE, na tentativa de esclarecer a situação e a ver resolvida de vez. Após alguns telefonemas por parte da --- no sentido de esclarecer a dívida, e em que o Reclamante colocou as suas questões, que ficavam sempre sem resposta por parte dos colaboradores, a Reclamada, através da ERSE veio responder que o valor se referia a duas faturas: uma no valor de €103,15 e a outra de €71,61.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O Reclamante verificou que as mesmas foram emitidas e pagas por débito direto conforme documentos nos autos, quer a 21.09.2021, a fatura de €103,15 que fora emitida a 06.09.2021, e a fatura no valor de €71,61, de 25.10.2021, foi retificada por uma Nota de Crédito de €22,92, tendo sido debitado a 10.11.2021 apenas o valor de €48,69, devido a essa retificação da NC.

Posteriormente, a 10.12.2021 a Reclamada emitiu várias faturas e notas de crédito e novas notas de débito, tendo lançado uma 2ª via com a indicação em que se baseia para a dívida no valor de €174,66.

No entanto o Reclamante alega que não recebeu na sua conta nenhum valor emitido nas NC, e que mesmo que a Reclamada tivesse anulado as faturas de €103,15 e de €71,61, os respetivos valores já tinham sido debitados e nunca foram devolvidos, pelo que não sente, o Reclamante, obrigação de pagar os mesmos valores novamente.

Juntou ainda o Reclamante no dia da audiência a sua fatura atual, a débito no dia 16.11.2023 onde não consta nenhuma dívida a pagamento, sendo a mesma apenas de €56,40.

A Reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de alegar em primeiro lugar por exceção uma ilegitimidade passiva material, considerando que a mesma sendo detentora de licença de comercialização de energia dedica-se à compra e venda da mesma para comercialização a clientes ou outros agentes no mercado.

Tal como consta nas definições do RRC – Regulamento das Relações Comerciais do setor elétrico e do gás natural, e nos termos do art.º 2º apenas se dedicando à comercialização de energia, considerando que o presente litígio tem como objeto as leituras de consumos, bem como o acerto de consumo, decorrente de faturação anterior por estimativa despoletada por inexistência de leituras.

Cabendo assim ao ORD – Operador de Rede de Distribuição exercer nos termos do mesmo diploma suprarreferido, a atividade de distribuição de eletricidade, sendo responsabilidade do operador de rede as leituras, de acordo com o n.º 4 do art. 7 do RRC, considera assim a Reclamada que a entidade em tudo responsável quanto ao que diga respeito a leituras de consumos é a E-redes.

Sendo que a faturação emitida pela demandada é baseada tal como imperativo regulamentar nos dados de consumo do operador da rede. Considerando esta exceção solicita a absolvição da instância.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ainda assim acrescenta por impugnação que se impugnam todos os factos vertidos na reclamação, por os mesmos não corresponderem à verdade. Sendo que o montante em dívida vencido à data da contestação totaliza um valor de €175,26.

Considera a reclamada que o valor em momento algum foi liquidado pelo Reclamante, tendo a mesma realizado diversas tentativas de cobrança do valor em apreço sem sucesso, nomeadamente, a 13.12.2021, 06.12.2022, 15.02.2023 e 26.06.2023.

Acrescenta que quanto a este valor não houve nenhuma duplicação, mas sim um erro de impressão em 17.11.2021, tendo de ser refeita a faturação do cliente entre 13.04.2021 e 20.11.2021.

Assim os montantes incluídos no valor que foi ao banco e veio devolvido dizem respeito a cinco documentos de faturação com data de 30.11.2021, conforme informação junta aos autos.

Considerando que dizem respeito a consumo efetivamente realizado e que deve ser liquidado, devendo assim a ação deve ser julgada totalmente improcedente e a parte absolvida.

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 pelo reclamante não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €175.26 (cento e setenta e cinco euros e vinte e seis cêntimos).

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, quanto à Reclamada e sua mandatária Dra. ---, estiveram ausentes.

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

Foi ouvido o Reclamante.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado da Sentença.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio 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:

7.1. Resultam como factos provados:

1. O reclamante é titular do contrato de eletricidade com a do contrato de eletricidade com a Reclamada;
2. O reclamante não foi notificado em novembro 2021 de nenhum dos cinco documentos alegadamente em dívida para pagamento;
3. O reclamante realizou diversos contactos e reclamações escritas à Reclamada sem resposta adequada.
4. Não houve por parte da Reclamada o envio de nenhuma fatura que justifique o valor em dívida;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Nenhum facto pode ser alegado como não provado com relevância para o diferendo em causa.

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 e contestação 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 prestação de serviços de energia elétrica.

Nos termos da lei que tutela os serviços públicos essenciais, o consumidor tem direito a uma faturação mensal e detalhada de todos os serviços.

Na sede que nos ocupa o caso relativamente à prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica, estabelece artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, dois mecanismos extintivos dos direitos de crédito do prestador do serviço, a saber: a prescrição e a caducidade.

Com efeito, nos termos daquela norma no n.º 1 e n.º 2: «O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação (...) 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.»

Como refere a doutrina através de Paulo Duarte, o âmbito de aplicação de cada uma das hipóteses extintivas estabelecidas no artigo 10.º da Lei n.º 23/96 é distinto: enquanto “a prescrição refere-se ao crédito (dir-se-ia originário) que tem por objeto o preço correspondente ao serviço prestado ou ao bem fornecido”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Já a «caducidade refere-se ao crédito (dir-se-ia derivado ou secundário) que tem por objeto a diferença entre o valor já pago pelo utente e o valor (superior) correspondente ao serviço realmente usado ou à quantidade do bem realmente consumido – situação que ocorre, tipicamente (mas não exclusivamente –o legislador usa a expressão “qualquer motivo” para, com largueza, identificar as hipóteses originadoras do “crédito à diferença”), quando a faturação se baseia em estimativas de consumo ou quando a medição registada pelo contador, devido a avaria ou a violação da sua integridade, não reflete a quantidade do consumo real».

Assim sendo, continua o autor em referência, é também distinto o momento inicial a partir do qual se inicia a contagem do prazo de cada uma das hipóteses extintivas, porquanto: - o prazo de prescrição começa a contar a partir da prestação do serviço; - já o prazo de caducidade inicia-se no momento do “pagamento inicial”.

De acordo com Manuel de Andrade, a prescrição é o “instituto por via do qual os direitos subjetivos se extinguem quando não exercidos durante certo tempo fixado na lei”. Visa-se punir a inércia do credor que deve diligenciar pela cobrança oportuna do seu crédito se nisso tiver interesse. Em causa estão, por isso, situações em que o credor manifesta um desinteresse na exigência do seu crédito, não praticando os atos necessários à cabal exigência do mesmo.

A prescrição e a caducidade relativas aos produtos fornecidos por serviços públicos têm de ser apreciados em função das circunstâncias em que esses produtos são fornecidos designadamente a eletricidade, o gás e a água, dado que a medição está sempre dependente da possibilidade de acesso direto ao local onde se encontra o contador, pelos funcionários encarregados de procederem à respetiva leitura dos consumos registados no local do fornecimento.

Ora, de acordo com o n.º 4 do artigo 10.º da Lei n.º 23/96, o prestador do serviço dispõe de seis meses para propor ação ou injunção tendente a exigir o recebimento do preço do serviço prestado, contados após a prestação do mesmo. Acresce que, de acordo com o n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96, apenas o recurso a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, faz suspender os prazos previstos nos n.ºs 1 e 4 do artigo 10.º da mesma Lei.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Concomitantemente, o prazo especial de prescrição de seis meses vigente no âmbito dos serviços públicos essenciais e plasmado no artigo 10.o, n.o 1, da Lei em referência, em conjugação com o prescrito nos artigos 323.o e 324.o do Código Civil, bem como com o plasmado no artigo 15.o, n.o 2, da Lei n.o 23/96, somente se terá por interrompido com a “citação ou notificação judicial de qualquer ato que exprima, direta ou indiretamente, a intenção de exercer o direito” ou com a submissão do litígio a um meio extrajudicial de resolução de conflitos (de acordo com a Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro).

Atendendo a que no caso sub judice não é alegada a existência de qualquer ação ou injunção tendente a exigir o recebimento do valor do fornecimento de energia elétrica relativamente ao período de novembro de 2021 até à data.

Forçoso é concluir que, à data da propositura da presente ação, a dívida resultante se encontra prescrita.

Com efeito, não atribui a Lei à simples reclamação por parte dos consumidores junto do prestador do serviço qualquer efeito interruptivo da prescrição. O próprio Regulamento das Relações Comerciais do Sector Elétrico, no seu artigo 137.o, n.o 7, apenas prescreve que a “falta de pagamento dos montantes apurados em resultado de acerto de faturação, (...) não deve permitir a interrupção do fornecimento de energia elétrica quando seja invocada a prescrição ou caducidade, nos termos e pelos meios previstos na lei”.

Assim, nenhum impedimento existia a que tivesse sido exigido judicialmente o seu crédito, não estando abrangida nestas causas de suspensão ou interrupção da prescrição a simples reclamação do consumidor junto do credor, sendo que a reclamação que poderia interromper a prescrição, de acordo com o artigo 15.o, n.o 2, da Lei n.o 23/96, apenas ocorre a 14.08.2023 aquando da apresentação a este Centro do requerimento que deu início a este processo arbitral.

Ora, nesta data o prazo prescricional de 6 meses já se tinha verificado, não tendo a Reclamada acionado as vias tendentes à exigência judicial do crédito em dívida.

Acresce que, o prazo prescricional de seis meses prescrito no artigo 10.o, n.o 1, da Lei 23/96 conta-se a partir da efetiva prestação do serviço, ou, no caso de serviços reiterados ou periódicos, como se verifica quanto ao fornecimento de energia elétrica, a partir de cada período de prestação do serviço constante da fatura não paga.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Assim, respeitando a fatura em crise ao período de faturação relativo a novembro 2021, mas sem que se tenha as datas específicas, o prazo de prescrição de 6 meses contar-se-á a partir dessa altura até final de maio 2022.

Resta ainda sublinhar que de harmonia com o disposto no art.o 11.o n.o 1 da Lei n.o 23/96 de 26 de julho «cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes citada da prestação dos serviços a que se refere presente lei».

Por isso a responsabilidade sobre a faturação emitida é do comercializador, não se colocando aqui em causa as leituras ou os consumos em causa, mas sim a cobrança de valores já prescritos.

Deve, pois, e sem mais delongas declarar-se extinta por prescrição a presente dívida de €175,26.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, e improcedendo a exceção alegada.

Declaro que o Reclamante não deve a quantia reclamada de €175,26, referente à faturação de consumos de energia elétrica no período de faturação de novembro 2021.

Deposite e notifique.

Lisboa, 07 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos