

SENTENÇA n.º 315 / 2025

Processo n.º 1884/2025

SUMÁRIO:

1. Nos termos da lei o devedor fica obrigado a pagar um serviço que seja prestado, conforme contratado entre as partes ou aceite por estas;
2. O pagamento de um serviço de deslocação sem protesto escrito implica uma obrigação natural não prevendo a lei um retorno.
3. O decurso do tempo, pela caducidade, nos termos do Código Civil, é também impeditivo do direito de ação e do reconhecimento de direitos.
4. As chamadas a título comercial têm apenas de ser conservadas por 90 dias, nos casos de vendas à distância pelo período de 24 meses, havendo contratação.

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.

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 23 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

A presente ação chegou ao tribunal por recurso de envio da DGC a 21.05.2025, por reclamação naquela realizada a 27.04.2025.

Na mesma denúncia o reclamante sumariamente alega que a 22.04.2022 contactou telefonicamente a Reclamada, e o intuito desse contacto foi a obtenção de informações acerca de soluções de mobilidade elétrica na altura disponibilizadas pela empresa, mais especificamente acerca da possibilidade de aquisição de uma wallbox para carregamento de um automóvel elétrico.

Nesse contacto telefónico (do qual autorizei a gravação) refere que lhe foram prestadas diversas informações que o levaram a optar pela aquisição de uma wallbox Standard Charger, que, de acordo com a pessoa que o atendeu, seria a única solução viável para a habitação, tendo em consideração que não era intenção efetuar qualquer alteração à potência já contratada.

No mesmo contacto telefónico foram facultados e confirmados todos os dados pessoais necessários à pré-formalização contratual, tendo o contrato sido enviado via e-mail à posteriori, para assinatura digital.

Uma vez assinado o contrato, foi contactado telefonicamente pela empresa, a fim de agendar a visita do técnico ao local onde iria ser instalada a wallbox. Tendo em consideração que esta iria ser instalada na garagem do prédio, na parede da minha arrecadação e em frente ao meu lugar de estacionamento, foi-me solicitada uma autorização escrita da Administração do

Condomínio para o efeito. Prontifiquei-me a disponibilizar o solicitado, mas, enquanto não o fez, foi novamente contactado pela empresa para efetuar o agendamento da visita do técnico, mesmo sem estar na posse da autorização previamente solicitada.

A visita ficou assim agendada para o dia 20 de Maio de 2022, data na qual ocorreu. Finda a visita, o técnico apenas referiu que não podia efetuar qualquer intervenção, escrevendo no relatório de intervenção” visita pendente do cliente passar o cabo de casa até ao local da walbox”, não dando mais qualquer explicação técnica do que seria necessário.

Entretanto, o reclamante refere que contactou um electricista para que procedesse em conformidade com o solicitado pelo técnico. Uma vez terminado o trabalho, contactou novamente a empresa a fim de agendar a 2ª visita técnica, que acabou por ocorrer em 5 de Agosto de 2022.

A 2ª visita foi efetuada por um técnico diferente, que da qual concluiu que “não é viável Solução Standard Charger, visto que a alimentação da walbox deve ser feita a partir do QE parcial da garagem. No entanto é viável a Solução Light Carger 5,1 KW (22A). Cliente está de acordo com a solução apresentada. É necessário substituir disjuntor do QE principal que corta alimentação da garagem por um de 25A.”

Intrigado e insatisfeito com a disparidade de informações prestadas pela empresa em todas as interações havidas, o reclamante optou por desistir da compra da wallbox.

Entretanto, em 13 de Outubro de 2022, foi-lhe apresentada a pagamento a fatura FT2022 34/340041251633 referente às visitas técnicas efetuadas, mas o reclamante não pagou essa fatura, pois essas visitas, para além de efetuadas por técnicos mal preparados para o efeito em sua opinião, (observável através

das informações que constam em ambos os relatórios) foram efetuadas no seguimento da opção pela compra de um equipamento, do qual afinal não poderia usufruir.

Para além do mais, entende que no contrato assinado digitalmente do qual recebeu cópia assinada pela empresa, não existe qualquer referência ao custo destas visitas técnicas.

Entretanto, entre 2022 e 2024 alega que recebeu diversas notificações por parte da empresa, a alertar para o atraso no pagamento da referida fatura, chegando mesmo a ser contactado via SMS por uma sociedade de advogados, a assediar para o pagamento da mesma.

Embora de tal não tenha sido entregue nenhuma prova aos autos.

Em 2024, em data que não comprova nos autos, o reclamante refere que por lapso da sua parte, efetuou o pagamento da referida fatura, pensando que estava a pagar uma fatura referente ao fornecimento de eletricidade e gás, que pudesse estar em atraso.

Ao aperceber-se da situação, ainda se dirigiu a uma loja da empresa a solicitar que esse valor me fosse estornado, explicando o sucedido. A loja tentou efetuar o estorno, mas disse não estar a conseguir fazê-lo em sistema, sendo assim obrigada a remeter a situação para os serviços centrais.

Foi mais tarde contactado telefonicamente pela empresa, tendo então sido informado que esse estorno não seria efetuado, pois não havia razões que o justificassem. A empresa alegou que a informação relativa ao pagamento das vistorias técnicas havia sido transmitida telefonicamente.

Descontente com a resposta, refere ter solicitado em 2024 que lhe fossem facultadas cópias de todas as chamadas telefónicas existentes entre mim e a empresa entre 2022 e 2024, mas nenhum documento desse requerimento foi junto aos autos.

Em resposta à sua solicitação refere ainda que recebeu cópias de apenas dez das muitas chamadas ocorridas, nunca tendo recebido a cópia da chamada que deu origem ao pedido de compra da wallbox, ocorrida em 2022, onde supostamente deverá ter sido informado do custo das visitas técnicas. Alega que fez novamente contactos a solicitar a cópia dessa chamada, mas a empresa limitou-se a dizer que não tinha o registo da mesma.

Face ao exposto, solicita a cópia da chamada que deu origem ao pedido de compra da wallbox e de todas as chamadas em falta, inclusive a de uma na qual me foi confirmada por uma operadora que face ao ocorrido, não haveria lugar à cobrança do serviço faturado, e o estorno do valor pago referente à fatura FT2022 34/340041251633.

A Reclamada apresentou contestação alegando por impugnação que aos 20.05.2022 foi efetuada deslocação ao local de consumo, cfr. relatório que juntou aos autos.

Na referida deslocação indica que não foi possível averiguar a viabilidade para instalação da solução de carregamento elétrico, e na medida em que, a instalação não tinha cabo passado até ao local onde seria para instalar o posto de carregamento. Assim, foi necessário agendar uma nova visita prévia para avaliação da viabilidade.

Na segunda deslocação conclui-se que não era possível instalar a solução standard charger, cfr. relatório que se junta e se dá por integralmente reproduzido para os devidos efeitos legais.

Porém, era viável a solução light charger. Assim, não houve qualquer partilha de informações contraditórias, simplesmente numa primeira visita não foi possível por questões que só à instalação do Cliente dizem respeito e, totalmente alheias, à Reclamada aferir da viabilidade da instalação da solução de mobilidade elétrica e, bem assim, impossível perceber a necessidade que se verificou a posteriori de substituição do disjuntor.

Sendo certo que, o cliente aceitou essa solução e foi informado que seria necessário substituir o disjuntor do quadro principal. Ora, o cliente depois veio a desistir do processo de instalação e adjudicação da solução apresentada.

Assim, e não tendo havido adjudicação da proposta, apesar de viável e aceite pelo Cliente num primeiro momento, o valor da visita prévia é devido. Nestes termos e nos demais do Direito aplicáveis, requer a Reclamada que se julgue improcedente, por não provada, a presente ação arbitral, absolvendo-se a Requerida do pedido.

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 ação tem assim o valor de **€64.99** (sessenta e quatro euros e noventa e nove euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada representada pela sua mandatária.

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 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:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante aderiu a 11.04.2022 a um contrato de mobilidade elétrica, com efeitos a partir de 21.04.2022,

b. Tendo assinado digitalmente o mesmo, que se encontra em vigor, na falta de prova legal da sua resolução ou pedido de não renovação nos autos.

- c. A 20.05.2022 houve uma deslocação a local por si indicado telefonicamente, para apreciação da possibilidade de instalação de uma wallbox;
- d. Dessa visita técnica foi impossível a conclusão da análise do pedido, devido a ter de ser instalado um cabo no local,
- e. Sem que haja informação que cabo ou que componente técnica se trataria,
- f. Foi feita nova visita técnica a 05.08.2024 ao local onde o técnico que ali se deslocou descreveu no formulário que seria possível a instalação de um determinado pacote.
- g. A 13.10.2024 o Reclamante recebeu uma fatura onde foi cobrado o valor de €64.99 referente a “cobrança de desistência de instalação de mobilidade”;
- h. Sendo que existiram duas deslocações ao local, e apenas uma foi cobrada,
- i. Porque não houve seguimento ou resposta ao pedido que começara telefonicamente e que culminara na visita de 05.08.2022,
- j. Cuja faturação ocorre em prazo legal, sem estar prescrita, dois meses e 1 semana depois.
- k. Contudo o reclamante durante meses nunca pagou.
- l. E a obrigação poderia dar-se como caduca, por constar de uma fatura de gás, não sendo a mesma exigível judicialmente após 6 meses.
- m. Mas em abril de 2025, em data não provada, o valor foi pago pelo reclamante voluntariamente, sem contestação.
- n. Cumprindo assim uma obrigação natural no entendimento deste tribunal,
- o. Cujo ressarcimento não é possível legalmente.
- p. Nesta data a audiência da chamada também não é possível pela destruição da chamada após a resolução do contrato verbal e à distância para a instalação da wallbox,

q. Que ocorreu juridicamente na desistência confirmada pela Reclamada em Outubro de 2022 na fatura enviada

r. E cuja desistência não foi formalmente contestada pelo Reclamante, já que efetivamente pretendia desistir do negócio.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Qual tenha sido o conteúdo da chamada inicialmente feita pelo reclamante à reclamada, que se situa em data não confirmada, mas anterior à deslocação de 20.05.2022;

b. E à assinatura do contrato de mobilidade elétrica de 21.04.2022.

c. Não sendo possível conhecer à data os termos do que tenha ou não sido informado.

d. Que tenha sido requerido dentro dos 14 dias de adesão a esse contrato telefónico à distância, a resolução do mesmo por carta registada ou formulário;

e. Que as deslocações tenham sido feitas contra vontade do reclamante, em especial a 2ª que permitiu e preparou o local mesmo sem efetivas informações,

f. Não há prova nos autos de ter sido requerida formalmente a audição da chamada nos primeiros 24 meses;

g. Nem da recusa dessa audição.

h. Não há prova do pagamento sob protesto, devidamente requerido por carta registada com aviso de receção ou formulário;

i. Não há prova nos autos de qualquer ameaça de cobrança de pagamento.

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 presente situação colocada a este tribunal comporta duas questões jurídicas que têm de ser analisadas.

Desde logo será o lapso temporal a decidir o sucedido, uma vez que os factos remontam a uma chamada telefónica realizada pelo Reclamante em data não provada, mas que se assume ser em abril de 2022.

Nessa data – há mais de 36 meses face à propositura desta ação – o mesmo terá alegadamente solicitado informações sobre a instalação de uma wallbox, mas acabou por assinar digitalmente um contrato de mobilidade elétrica, que o tribunal entende que deve ter sido lido pelo reclamante, e que se não era o pretendido nem sequer o devia ter assinado.

O reclamante aceitou receber em determinado local indicado por si por duas vezes técnicos da reclamada ou entidade por si remetida, para a verificação de uma instalação de uma wallbox.

Mas não pode este tribunal ser conivente com a ideia de que um homem médio entenda que uma ou mais deslocações de uma empresa a um local com técnicos, (credenciados ou não) e com averiguações, seja um serviço gratuito, quando não tem em sua posse nada escrito que o possa fazer valer.

O Código Civil faz inclusive valer no art. 1158.º N.º1 que um mandato só se presume gratuito se nada tiver de prática profissional, mas se o objeto dos atos for profissional então presume-se oneroso, e fica de ser pago de acordo

com tarifas profissionais na falta de outra estipulação por escrito, como parece ser o caso.

Sendo certo que nos termos da lei que tutela as vendas à distância – DL 24/2014, a entidade tem apenas de conservar estas chamadas de adesão durante o contrato, ou 24 meses, se for a mesma a contactar o consumidor, ou no limite até à resolução do contrato.

Aliás um parecer da CNPD que pode ser consultado veio pronunciar-se em 2017¹ sobre o tema, pois até lá as chamadas eram guardadas apenas 90 dias.

Neste caso e sendo uma adesão por contacto do cliente, e que teve uma desistência apurada em outubro de 2022 com a faturação do serviço, não existe à data desta audiência, nem da ação que foi intentada – 36 meses depois ou mais – forma de se obrigar a empresa reclamada a entregar ao reclamante ou ao tribunal essa chamada por ter de ter sido a mesma destruída.

O segundo pedido realizado ao tribunal recai sobre a devolução do valor pago pelo reclamante, em data que este tribunal não tem prova mas que se assume ter sido em abril de 2025.

Ora a cobrança datava em fatura de serviço público essencial de energia, emitida em Outubro de 2022.

Nesse sentido deve ter-se presente que 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, vem dispor no art. 10.º n.º 1 a 4, que:

¹ <https://www.cnpd.pt/umbraco/surface/cnpdDecision/download/108818>

« 1 - O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

4 - O prazo para a propositura da acção ou da injunção pelo prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos.» (sublinhado nosso).

Ora nesse caso judicialmente esta ausência de pagamento do reclamante poderia ter levado em 6 meses a que a reclamada avançasse para execução ou cobrança contenciosa. Mas a partir de Abril de 2023 a mesma fatura não paga deixou de ser judicialmente exigível e o reclamante não a deveria ter pago se não concordava com ele por ter caducado.

Mas a verdade é que de forma inadvertida ou não, pagou a mesma em abril de 2025, e nem sequer há registo de um protesto formal, em carta registada ou de qualquer ameaça de entidade terceira sobre consequências nessa data da falta de pagamento.

Assim aplica-se o regime das obrigações naturais, que na doutrina *«Configura-se, portanto, o regime próprio de uma obrigação natural. Dito por outras palavras o cumprimento da obrigação corresponde a um dever de justiça, mas não pode ser judicialmente exigido.»* FERNANDES, Luís Carvalho, Teoria Geral do Direito Civil, vol. II, 3ª ed. Universidade Católica Editora, pg 649 e 650.

Por isso é entendimento deste tribunal que face à prova documental nos autos, em bom rigor o pedido formulado e sem fundamentação, poderia até ser entendido como abuso de direito considerando os valores pagos e assumidos pelo devedor, ao pagar, e o lapso temporal em causa.

Mais se diga que existindo um prazo de prescrição e caducidade de 6 meses na lei suprarreferida para os prestadores exigirem do consumidor um

valor em dívida, o consumidor *a contrario* não pode *ad eterno* vir reclamar valores faturados e pagos.

Uma das prerrogativas da obrigação natural como supra frisado está precisamente no facto de que após o pagamento de uma suposta dívida, mesmo errónea, o devedor já não pode ser ressarcido do valor pago.

Além de que a caducidade é definida como uma forma de extinção de direitos (e dos correspondentes deveres) em consequência do seu não exercício durante um determinado período de tempo.

Encontra-se a mesma referida no n.º 2 do artigo 298.º CC, e regulada, enquanto instituto geral, nos artigos 328.º a 333.º do Código Civil.

Atente-se ainda na doutrina ao veiculado por Melanie Neiva Santos ao afirmar no texto « Os institutos da prescrição e da caducidade no Código Civil» que:

“ O mero decurso do tempo afeta as relações jurídicas, produzindo efeitos jurídicos constitutivos, como no caso da usucapião ou prescrição aquisitiva, modificativos, como no caso da prescrição que conduz ao enfraquecimento do direito pela conversão da obrigação civil em mera obrigação natural, e ainda extintivos, no caso da caducidade.

O n.º 1 do artigo 298.º estabelece a regra de que todos os direitos estão sujeitos a prescrição pelo seu não exercício, durante o lapso de tempo estabelecido na lei, excetuando os direitos indisponíveis e os que a lei declare isentos de prescrição.

O legislador adotou um critério formal para a qualificação dos institutos em análise, estabelecendo o artigo 298.º, n.º 2 que “quando por força da lei ou por vontade das partes, um direito deva ser exercido dentro de certo prazo, são aplicáveis as regras da caducidade, a menos que a lei se refira expressamente à prescrição”.

O decurso do prazo fixado na lei ou por vontade das partes para o exercício de um direito, sem que o seu titular o exerça e não se referindo a lei à prescrição, acarreta a extinção do direito por caducidade. Inversamente à prescrição, a caducidade é de conhecimento oficioso e pode ser alegada em qualquer fase do processo (artigo 333.º).” (sublinhado nosso).

Considerando assim a prova feita nos autos, entende este tribunal que à luz da legalidade existente cumpriu a mesma com as suas obrigações, estando caducado qualquer outro direito de ação sobre a mesma em relação a provas de chamada com tantos meses, bem como a qualquer devolução de valores pagos, nada podendo nesta data ser imputado à mesma para reembolso.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão do Reclamante tendo o pedido necessariamente de improceder.

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 do Reclamante.

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, 31 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos