

SENTENÇA n.º 492/2025

Processo n.º 3077/2025

SUMÁRIO:

1. A Lei n.º 24/96 com as devidas atualizações prevê os direitos dos consumidores, sendo a boa-fé na contratação e o direito à informação essencial entre as partes.

2. O consumidor que não veja o direito à informação ser cumprido tem direito à retratação, mas quando estamos perante um contrato celebrado ao telefone cuja iniciativa do contacto seja do próprio a chamada servirá como contrato desde que sejam prestadas as devidas informações.

3. Nesse caso a resolução terá de ocorrer de modo formal em 14 dias, nos termos da lei, o que não ocorrendo levará à obrigação de pagamento dos 12 meses contratados.

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

3. Do objeto do litígio

A situação que foi trazida a este tribunal pelo reclamante, que apenas em sede de audiência estipulou o valor final a dar à ação, mas que se reporta à adesão feita ao Pack ----.

Entende este tribunal, e pelas explicações dadas em audiência, que é perceptível o pedido, ainda que a formulação do requerimento pudesse ser mais explícita e pormenorizada.

Estão em causa a devolução de €8.89 em 10 faturas apresentadas aos autos, num total de €88.90, entendendo o reclamante que o essencial para si quando lhe apresentaram telefonicamente o produto eram os vouchers concedidos para usar em parceiros identificados. Mas que depois da adesão nunca conseguiu utilizar.

Mesmo tendo feito queixa a resposta nunca satisfez. Entretanto deixou de ser cliente mas até agosto de 2025 pagou as 12 mensalidades (mesmo que só possa fazer prova de 10 faturas), e considera que a nunca lhe foi dada informação suficiente pela empresa aquando da contratação do serviço.

O documento junto aos autos pela reclamada comprova que houve adesão com validação digital por email, o que posteriormente o reclamante confirma.

Solicita o reembolso do valor em causa de €88.90.

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas que formula por impugnação que a 28.08.2024 foi subscrito o pacote conforme documento que anexou aos autos.

Neste consta a fidelização de 12 meses sendo a mesma automática e sucessivamente renovada caso não seja apresentada oposição com antecedência.

O serviço oferece as vantagens ali descritas entre acesso a revisões anuais gratuitas às instalações, certificação anual e descontos na faturação mensal etc.

O Reclamante usufruiu de um serviço de revisão à instalação elétrica em 31.01.2025 que teria o custo de €50 se não tivesse subscrito o pack.

O contrato já terminou em agosto de 2025.

A devolução das mensalidades seria assim enriquecimento sem causa.

Os vouchers mencionados e conforme condições conhecidas pelo reclamante são disponibilizados na app e limitados ao stock existente.

Termos em que deve a ação ser considerada improcedente e a reclamada absolvida 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 causa tem o valor total de **€88.90** (oitenta e oito euros e noventa centimos) reformulado em sede de audiência pelos dados e cálculos apresentados ao tribunal.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas o Reclamante.

A Reclamada estando devidamente notificada informou os autos da ausência, o que não impediu nos termos do Regulamento que se desse lugar ao

andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, tendo sido ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a parte sido informada que posteriormente seria notificada da sentença.

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.

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

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto relevantes para a decisão dados como provados e não provados:

- a. O reclamante foi cliente da reclamada no serviço de fornecimento de eletricidade no local de consumo devidamente identificado nos autos;
- b. A 28.08.2024 através de contacto telefónico houve uma adesão ao pacote PACK ---,
- c. Que foi devidamente assinada e validada digitalmente pelo Reclamante,
- d. Com a menção de que aceitava e conhecia as condições gerais e especiais desse pacote
- e. Desconhecendo o tribunal se realmente leu as condições e as entendeu,

- f. Mas das mesmas consta a descrição da oferta em causa do pack e as ofertas restritas nos parceiros, conforme app.
- g. Neste sentido verificam-se as condições: «CONDIÇÕES GERAIS 1.4. Benefícios Além dos serviços descritos no quadro acima, a adesão ao Pack --- permite o acesso a um conjunto de benefícios com condições especiais numa rede de fornecedores de produtos e serviços com cobertura nacional, disponibilizados pela --- em parceria com ---, com sede em Av. --- Lisboa, NIPC ---, com o capital social totalmente realizado de 105.250,00 (105 mil e 250 euros). 1.5. Para usufruir das vantagens de acesso à rede de descontos, o cliente deve aceder à área de benefícios Packs --- através da sua área de cliente em --- ou da app ---. 1.6. Será atribuído ao cliente um saldo mensal no valor de 50€, acumulável até 600€ por anuidade dos Packs ---, que poderá utilizar em benefícios nas seguintes categorias: dia-a-dia, desporto e lazer livre, experiências em família e de bem-estar e saúde, restaurantes, alojamentos e produtos e serviços ---, entre outros. 1.7. Cada oferta tem associado um valor nominal, que será descontado ao saldo disponível após o código promocional ser gerado pelo cliente. 1.8. ... da responsabilidade do cliente a utilização do código promocional junto do Parceiro e a respetiva conversão em desconto comercial. A --- não poderá ser responsabilizada pela utilização do código promocional junto do Parceiro, não tendo qualquer obrigação de converter os benefícios potenciais resultantes desse código em quaisquer outros benefícios. 1.9. Os benefícios em parceiros associadas aos Packs --- poderão ser livremente alteradas pela --- no decorrer do seu contrato. A informação atualizada sobre os benefícios disponíveis e rede de parceiros estará disponível a todo o momento em ---. 1.10. O cliente terá ainda a possibilidade de participar em sorteios trimestrais. Para participar nos referidos sorteios, o cliente terá de aceder à área de benefícios Packs --- através da sua área de cliente em --- ou da app ---. Cada registo de acesso corresponde a uma participação automática, com limite máximo de uma participação por cliente, por dia. A informação atualizada sobre os sorteios estará a todo o momento disponível em ---. 1.11. Poderão aderir aos Packs --- consumidores residenciais que tenham ou celebrem na data da adesão um contrato de fornecimento de energia com a --- (eletricidade ou eletricidade e gás natural). 1.12. A adesão aos Packs --- implica a aceitação expressa, plena e sem reservas, por parte do Cliente, das presentes Condições Gerais. 1.13. A adesão aos Packs --- não afeta quaisquer direitos e obrigações do Cliente relativamente a quaisquer outros serviços contratados, designadamente fornecimento de

energia, serviÁos Funciona, Plano --- Sa'de ou Plano --- Sa'de Pets, os quais se mantÍm plenamente aplic-veis nos termos das respetivas condiÁies gerais e particulares.»

- h. E a menção num quadro sobre os benefícios deste pacote:
- i. Analisando as faturas onde ainda foi cliente de eletricidade – Novembro e Dezembro – os 6% de desconto aparecem realizados,
- j. E a 31.01.2025 houve um relatório de inspeção da instalação no local rubricado pelo reclamante como realizado.
- k. Pelo que quanto aos benefícios com parceiros e à tentativa de recurso a vouchers não há nos autos qualquer prova de que foi tentado ou ativado algo e lhe fosse recusado, ainda que isso dependesse de disponibilidade dos parceiros.
- l. O pacote poderia ainda ter sido resolvido no prazo de 14 dias após adesão, por meio idóneo, mas tal não ocorreu,
- m. Tendo apenas ocorrido registo de maio de 2025 (embora não conste essa prova nos autos), de uma resposta da reclamada, mas já fora do prazo legal,
- n. Tendo vigorado o pacote até agosto 2025, e estando à data cancelado.

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 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor. Importa desde logo atender ao conceito de consumidor que aqui será relevante para o estudo. Assim o consumidor está definido na lei, pelo art. 2.º como:

«1 - Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.»

São assim direitos do consumidor os constantes no art. 3.º:

«O consumidor tem direito:

- a) À qualidade dos bens e serviços;*
- b) À proteção da saúde e da segurança física;*
- c) À formação e à educação para o consumo;*
- d) À informação para o consumo;*
- e) À proteção dos interesses económicos;»*

Desta feita e não é à toa que o legislador dá relevância quer à qualidade dos bens e serviços, como ao direito à informação ao consumo.

Assim e de acordo com o art. 4.º:

«Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os 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 legítimas expectativas do consumidor.»

Sendo que no foco principal da discussão em apreço temos o cumprimento do direito à informação em particular nos termos desde logo do art. 8.º:

«1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;

b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;

c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;

d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;

e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;

f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;

g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;

h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;

i) A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;

j) A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso;

k) Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento,

nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;

l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.»

Entre eles salvaguardamos para os efeitos deste processo, e unicamente sobre o que pode ser solicitado, os constantes no artigo acima em especial a informação que tem de constar do contrato que um consumidor realize, aquando da adesão ao fornecimento de eletricidade e afins.

Se essa informação estiver constante no contrato poderá ser o suficiente para se considerar que foi prestada.

Ora na realização em apreço o contrato foi celebrado à distância, via telefone, onde na chamada em causa que consta dos autos foram prestadas todas as informações relevantes.

E no caso em apreço além da chamada foi remetido, assinado e validado digitalmente pelo reclamante o contrato com todas as condições deste pacote que o mesmo aceitou e declarou conhecer. Estando ali ao dispor a informação dos benefícios que conforme matéria factual supra este tribunal confirmou.

Se havia alguma questão a colocar sobre esta contratação e a cobrança da mesma, esta deveria ter sido colocada mais cedo, no prazo de 14 dias a contar da contratação, ou seja, da chamada telefónica de adesão, e receção do email com os elementos.

Verifica-se ainda pelas faturas que em novembro e dezembro foram aplicados os 6% de desconto. E que no dia 31.01.2025 foi realizada uma vistoria sem custos à instalação, que foi aceite pelo reclamante, e rubricada pelo mesmo.

Sendo que quanto aos voucher e qualquer impedimento da sua utilização não consta prova nos autos, ainda que o próprio contrato nas condições fizesse tal depender dos parceiros, e da disponibilidade existente.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, entendemos que o Reclamante não pode fazer prova de incumprimento da Reclamada do contrato ou do direito de informação, não lhe reconhecendo assim a lei qualquer direito à resolução ou reembolso das mensalidades pagas pelo pacote.

Por isso, e sem mais considerações, deve a pretensão do Reclamante decair.

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 considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 27 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos