

SENTENÇA n.º 551/2025

Processo n.º 3052/2025

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.

2.O consumidor com base no contrato realizado e nas faturas que lhe sejam apresentadas, enquanto o contrato vigorar será obrigado a pagar os consumos realizados.

3.As leituras que servem de base para o cálculo dos consumos são as constantes do contador e comunicadas pelo ORD.

4. Um pedido de indemnização só se pode colocar se os pressupostos da responsabilidade civil estiverem cumpridos.

5. A competência territorial deste centro cinge-se apenas aos contratos que ocorram na sua área de atuação.

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 e continuação do tribunal arbitral, e marcada a continuação da tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 09 de dezembro de 2025 nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

A determinação do objeto do litígio é determinada pela petição que o consumidor dirige a este tribunal arbitral cujo pedido pode ser melhor esclarecido em sede de audiência.

Assim e sem prejuízo do que pode ser consultado nos autos, entende o tribunal delimitar que há uma confusão criada no pedido que mistura pelo texto dois locais de consumo que o reclamante pretendia rever, mas um deles é um local de consumo em Portimão, para o qual este Centro não tem competência territorial de apreciação.

Em sede de audiência e sendo tal esclarecido, perante a contestação da reclamada, o processo prosseguiu para apreciação apenas e quanto ao local de consumo em Almada, onde foi apurado ainda existir à data uma dívida de € 21.39 que o reclamante contesta, face aos consumos reais finais apurados e comunicados pelo ORD a 09.01.2025 com os valores de C 5617, P2831, e V3595.

Tal levou a uma nota de crédito do valor antes apurado e a uma nova fatura, que com todo o atraso de pagamento tem gerado juros de mora.

O reclamante junta várias faturas, e solicita um pedido de indemnização de €100 por danos alegadamente sofridos sem juntar qualquer prova dos mesmos danos, indicando haver prejuízos diversos não só a nível financeiro, mas também a nível psicológico, devido ao tempo despendido em sucessivas chamadas telefónicas e informação contraditória fornecida pela empresa.

O pedido pode ser consultado na íntegra nos autos, mas alude a uma faturação por estimativa, sem justificação e que na data de transição para uma nova comercializadora as leituras finais da Reclamada não coincidiram.

Considera que a faturação por estimativa é um incumprimento contratual, desconhecendo no entender deste tribunal os preceitos legais que o permitem.

A Reclamada veio apresentar a sua contestação aos autos, que pode ser consultada no processo, onde se dá conta do sucedido, mas apenas alegado quanto ao CPE que fica em Almada, indicando que o contrato de fornecimento de energia elétrica referente ao CPE PT0002000107968715AW foi celebrado entre o Reclamante e a --- vigorou de 01/11/2024 a 09/01/2025.

Indica que este contrato foi sempre faturado de acordo com as leituras reais comunicadas pelo Operador da Rede de Distribuição (E-Redes).

No final do contrato foi emitida uma fatura de fim de contrato, a FAC 0290312025/0081021773, referente ao período de faturação de 02/01/2025 a 09/01/2025, no valor de 20,73€.

A qual teve em consideração a leitura final comunicada pela E-Redes com referência a 9/1/2025: Cheia 5617 kWh | Ponta 2831 kWh | Vazio 3595 kWh.

Mas a 26/02/2025, a E-Redes comunicou à --- a correção da leitura final de 9/1/2025 para: Cheia 5619 kWh | Ponta 2832 kWh | Vazio 3597 kWh, e tal levou à correção da fatura final em conformidade com a correção das leituras comunicadas pela E-Redes.

Assim, foi emitida a NCR 0000312025/0001006715 no valor de -20,73€ para anulação da fatura nº FAC 0290312025/0081021773 e foi emitida em substituição a fatura nº FAC 0200312025/0045155405 no valor de 21,39€ (em anexo), de acordo com a leitura corrigida em Cheia 5619 kWh Ponta 2832 kWh Vazio 3597 kWh.

Após reclamação apresentada pelo Reclamante, a --- submeteu um pedido de esclarecimento junto da E-Redes - PE – 100088523932. Sendo que esta entidade transmitiu o seguinte: *"Na sequência do solicitado informamos que o histórico de leituras se encontra coerente, as leituras UPAC nas datas indicadas estão calculadas corretamente e estão em linha com o histórico. Mais informamos que a leitura inicial a dia 09-01-2025, tem o valor de vazio 3597, ponta 2832, cheias 5619 e encontra-se disponível com o id ORD0002EE20254019984412."*

Assim, a --- entende que emitiu a faturação corretamente de acordo com as leituras que lhe foram transmitidas pelo Reclamante e pelo Operador de Rede de Distribuição (E-Redes). Por fim, se de facto a nova comercializadora do Reclamante não teve em consideração a leitura correta no início do contrato, então a questão terá que ser apresentada a essa entidade.

Termos em que requer a sua absolvição do peticionado conforme alegado em sede de audiência.

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 **€121.39** (cento e vinte e um euros e trinta e nove cêntimos).

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, devidamente representada por mandatário.

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

Dando-se conta da indicação de faturação relativa a outro local de consumo informou e reafirma o tribunal da sua competência.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados 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, apesar do que abaixo se explicitará, mas que o tribunal entende não colocar em causa a sua análise do mérito parcial da questão, não sendo totalmente claro o pedido apenas sobre uma morada, mas tendo de excluir-se da nossa análise todas as faturas relativas a um contrato em Portimão onde apenas o Centro de Arbitragem do Algarve se pode pronunciar.

Passa-se à apreciação e decisão do mérito da causa apenas parcialmente quanto ao peticionado no âmbito da nossa competência e relativo ao contrato sediado em Almada, sobre o qual a reclamada emitiu contestação.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto tidos como provados e não provados relevantes para o caso em concreto:

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora de eletricidade foi abastecido no local em apreço nas datas entre 03 de fevereiro de 2024 (contrato nos autos para eletricidade com o nm 21848901) e 09 de janeiro de 2025.

b. Em causa está apenas o CPE CPE PT0002000107968715AW

c. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;

d. O contrato de eletricidade é do conhecimento do reclamante.

- e. Ao longo dos autos e conforme faturas entregues, há leituras reais e estimadas, relativas a contratos de gás, e de eletricidade
- f. Sendo que a discussão em apreço se cinge ao contrato de eletricidade no local Almada, e do qual constam:
 - g. Fatura de dezembro de 2024 com leitura real de 01.12.2024
 - h. Fatura de janeiro de 2025, com leitura real de 01.01.2025
 - i. Fatura de março de 2025 em correção de fatura de janeiro, com referência a leituras reais de 09.01.2025
 - j. Cabendo ao ORD a comunicação e correção dos valores a considerar e cujo consumo não há prova de não ter ocorrido, e se dá como provado ser – sem outra consideração nos autos:
 - k. Cheio – 5617; Ponta – 2831 e Vazio – 3595 a 09.01.2025
 - l. E levou a correção de fatura anterior, com Nota de Crédito datada de 06.03.2025 no valor de €20.73
 - m. E a nova emissão de fatura ainda em dívida no valor de €21.39 (sem prova em contrário nos autos).
 - n. Desconhecendo o tribunal qual a nova operadora, nem que valores a mesma considerou mas que são irrelevantes para esta decisão.
 - o. Não há nos autos prova de qualquer dano sofrido, que permita a ativação de responsabilidade civil da reclamada.

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 os elementos entregues, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sendo que em sede de arbitragem e conforme a LAV impera também a livre apreciação da prova documental junta aos autos.

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 dispôs nas datas faturadas de um serviço de ligação à rede de baixa tensão fundamental para a prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica contratado com a Reclamada, ainda que misture nos autos faturas de gás anteriores à contratação de eletricidade, e junte ainda menções a outro local de consumo fora da nossa competência territorial.

O fornecimento de energia elétrica à residência do reclamante pressupõe a existência de um contrato de fornecimento com uma empresa comercializadora, atenta a separação entre esta função e a de distribuição de energia.

A reclamada pode assim emitir faturação fundada em primeira instância em estimativas de consumo, que é permitida por lei, podendo corrigir a faturação com as leituras reais apenas a cada 6 meses, ou em leituras reais, como o que ocorre no fim do contrato a 09.01.2025 corrigido em março de 2025 após nota de crédito face à correção dos valores de consumo comunicados pelo ORD.

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

2 - Se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.

3 - A exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efectuar o pagamento.

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.»

Para efeitos do disposto no art. 1º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei, os utentes como é o caso, e os serviços de energia, quer eletricidade como gás.

Consagram os n.ºs 1 e 2 do art. 10º do mencionado diploma legal duas modalidades extintivas dos créditos provenientes de serviços públicos essenciais, a saber a caducidade e a prescrição.

Mais se acrescente que ao contrário do que é alegado pelo reclamante não há na lei nenhuma garantia de previsibilidade da despesa (exceção para questões contratuais como os contratos de conta certa mas mesmo esses findos 12 meses têm sempre um acerto, ou os casos em que o consumidor – mesmo não sendo obrigado a tal – dê a leitura mensalmente dos consumos). Pelo que não há qualquer incumprimento contratual quando existem estimativas, embora o tribunal entenda que em sequer foi aqui o caso no apuramento ainda do valor

a pagar de €21.39 que resulta do acerto final de leituras com data de janeiro 2025 apurados em março 2025.

Fora isso podendo o utente ficar sujeito à possibilidade de cobrança por estimativa, pode o comercializador proceder a acertos de faturação, como estipulado no n.º 2 do artigo 43º e 49º do RRCSEG.

Da prova acima fixada e produzida nos autos, verifica-se que a reclamada cumpriu com as suas obrigações legais, fundando-se o seu entendimento no cumprimento das regras fixadas na lei quanto ao regime de cumprimento do dever de informação do comercializador de energia ao consumidor, sem prejuízo do disposto na LDC – Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 23/96).

Resulta do artigo 8.º daquele diploma que o comercializador deve, nas faturas que emita, inserir os elementos necessários para uma completa e acessível compreensão dos valores faturados e designa os que o legislador entendeu serem fundamentais.

Esta listagem não é taxativa nem exclui a necessidade de inserir nas faturas outra informação, desde que esta se demonstre necessária para a compreensão dos valores faturados, sendo nosso entendimento que para que o consumidor compreenda os valores de consumo faturados tenha de conhecer as leituras resultantes dos consumos efetuados na sua instalação.

Sendo que a faturação foi enviada ao cliente e constante dos autos não se encontra errada, nem prescrita, e a menos que haja prova de que aqueles consumos estão errados – o que de todo o reclamante provou – os mesmos são devidos.

Mesmo tendo em conta que existiram acertos entre os valores faturados por estimativa e valores reais comunicados na fatura com data de 06.03.2025 retroagindo a 09.01.2025, ou seja não ultrapassando os 6 meses. Danod este tribunal os consumos reais apurados como provados de 5617 em C, 2831 em P e 3595 em V.

Os valores assim foram consumidos, não estão prescritos, e devem ser pagos.

No mais há nos autos um pedido de indemnização de €100 por prejuízos que o reclamante alega ter sofrido. Por isso e na apreciação de um pedido de indemnização, sempre se diga que inexistente qualquer prova nos autos que comprove a existência de danos que sejam indemnizáveis.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não violou qualquer disposição legal que obrigue a uma compensação a pagar ao consumidor.

Há que ter em conta que a lei não tutela meros transtornos, mas apenas danos e que os pressupostos da responsabilidade civil terão de estar reunidos, desde que seja feita a devida prova.

Por isso e para que a pretensão do reclamante tivesse êxito impunha-se que demonstrasse os factos nos quais sustenta a sua pretensão de ser indemnizado em €100.

Na verdade, estabelece o art.º 342 do Código Civil que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Tal não aconteceu. É que não basta alegar que se tem razão, é necessário demonstrar essa mesma razão.

Assim conclui-se que tal ónus da prova, que impendia sobre o reclamante não foi satisfeito, não havendo nesta situação qualquer inversão que a isente de tal.

Não duvida o tribunal que por ter reclamado dos valores apresentados o consumidor tivesse um transtorno, mas para haver apuramento da responsabilidade civil teriam de estar cumpridos todos os pressupostos legais deste instituto, e ao contrário do que é alegado entende o tribunal que tal não ocorre.

Sempre se acrescente que 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, inequivocamente a regra aplicável é a regra 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.

Isto porque a nossa lei não pretende salvaguardar a existência de meros transtornos. Os pressupostos da responsabilidade civil resultantes em termos gerais do art. 483.º CC são genéricos, e aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Sempre se acrescente que conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso) e não à luz de fatores subjetivos”.

Neste âmbito os meros transtornos não justificam a indemnização de danos não patrimoniais, porque, “só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral”.

Um dano considerável é aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação.

O que de todo este tribunal pode considerar ter acontecido, por mais que se compadeça com os aborrecimentos tidos pelo consumidor com o apuramento do sucedido nas faturas de eletricidade em causa.

Mas à luz do nosso direito esta situação por mais importante que este seja, não causa um dano que afete os valores morais de uma pessoa, ou a mesma, que seja profundamente irreversível e precise de ser indemnizado, salvo prova em contrário.

Posto isto e sem mais considerações, entende este tribunal que o pedido formulado não tem qualquer fundamento legal ou contratual, tendo assim 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

Declara-se o tribunal incompetente territorialmente para apreciar qualquer questão relativa a um local de consumo em Portimão com as devidas consequências legais.

Atento ao exposto, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido relativo ao local de consumo sito em Almada.

Deposite e notifique.

Lisboa, 30 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos