

SENTENÇA n.º 036/2026

Processo n.º 3932/2025

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 tome a iniciativa e realize contacto para adesão à distância pode ser informado em chamada gravada das condições de um pacote.
3. A rescisão do serviço de eletricidade é autónoma do contrato que detenha para serviços acessórios com determinada entidade, prevalecendo o contrato até ao fim da sua renovação a menos que seja denunciado com 30 dias de antecedência.

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 06 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

3.1 Questão prévia

A situação que foi trazida a este tribunal pela reclamante, levou a que fosse o seu representante legal, mandatário, a estar na audiência, e onde foi possível esclarecer que a reclamante terá vários contratos com a Reclamada, mas este tribunal apenas se pode pronunciar quanto ao local de consumo do processo nos autos, sito na Rua ----, e que não corresponde ao valor total peticionado, não podendo este tribunal neste processo apreciar qualquer questão quanto a outros contratos ou outras dívidas que uma entidade terceira aos autos – a INTRUM – esteja a fazer a notificação para pagamento.

Ficou assim ponto assente que quanto ao local de consumo a Reclamada entende estar em dívida o valor de €40.92, correspondente a 5 mensalidades de €7,90, num total de €39.05 com um valor de juros de mora de €1.42, referente a maio, junho, julho, agosto e setembro de 2025, face ao contrato que estava em vigor de 09.10.2024 a 09.10.2025 de acordo com indicação dada em audiência pela reclamada.

3.2. Do objeto do litígio em apreciação e sua contestação

A Reclamante no seu pedido – que pode ser consultado na íntegra nos autos – sublinha que tinha seis contratos de fornecimento de eletricidade com a Reclamada, pelo seu marido falecido em maio de 2023 que obrigou a mudança de nome nos contratos e outra conta bancária.

A mesma indica não ter realizado qualquer nova negociação de condições de fornecimento e que não teve acesso a informação pré-contratual, bem como não deu consentimento para compromissos a celebrar com outros contratos de assistência.

Em janeiro de 2025 deu-se conta que estava a ser debitado um valor na sua conta que excedia os consumos de eletricidade por uma mensalidade de €7,90 em casa contrato, e cancelou os mesmos contratos de eletricidade a 31.01.2025, com as respetivas autorizações de débito.

Posteriormente começou a ser assediada por telefonemas e cobranças coercivas o que muito a tem importunado. O que a fez reclamar da situação.

Vem pois sumariamente requerer que a ---seja condenada a requerer a inexistência de qualquer contrato de serviços acessórios com a mesma em --- por ausência de qualquer contacto escrito ou verbal ou consentimento de pretensa obrigação quanto ao local de consumo em causa.

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos, mas que formula por impugnação que o contrato relativo ao serviço Pack --- associado à morada Rua ----lisboa iniciou a sua vigência aos 09.10.2023.

A Requerente havia contratado anteriormente um Pack ---

Sendo que, aos 06.10.2023 a Cliente contactou a Requerida indicando que não pretendia o serviço supramencionado, mas apenas o pack ---- cfr. chamada que se junta e, se dá por integralmente reproduzida para os devidos efeitos legais.

Assim, encontra-se provada a contratação do serviço objeto do presente litígio.

Ademais, não corresponde também à verdade que a reclamante não tem conhecimento das condições do serviço. Inclusivamente, em chamada telefónica datada de 16.12.2023 a cliente pediu a alteração dos agendamentos para revisão à instalação elétrica e de gás natural- cfr. chamada que se junta e, se dá por integralmente reproduzida para os devidos efeitos legais.

As revisões supramencionadas foram realizadas- cfr. relatórios que se juntam e, se dão por integralmente reproduzidos para os devidos efeitos legais.

Ora, este serviço foi prestado de forma gratuita, sendo certo que, assim foi devido à existência do Pack --- contratado.

Mais, o que prova que a Requerente usufruiu do serviço já após a renovação do mesmo.

Por tudo quanto se expôs e, atendendo à prova junta aos autos a presente ação não pode proceder.

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, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€40.92** (quarenta euros e noventa e dois cêntimos) 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 a Reclamante e a Reclamada, representadas por mandatário conforme informação constante nos autos.

Foram ouvidas as partes, e apresentadas as devidas alegações, bem como a prova que cada uma entendeu por relevante.

Findo tal foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados os presentes 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, 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. A reclamante era cliente da reclamada no serviço de fornecimento de eletricidade em diversos consumos,
- b. Sendo que a adesão a pacotes da Reclamada foi feita por pessoa terceira, entretanto falecida em 2023,
- c. Através de contacto telefónico – e quanto ao local de consumo em apreciação nos autos – foi feita uma alteração verbal ao contrato que havia aderido dias antes, para um pacote sem o seguro de saúde ---
- d. E não uma mera contratação nova,
- e. Passando do pacote que existia de Pack --- - conforme faturação - para o pacote ---
- f. Que passa assim a vigorar as novas condições a 06.10.2023,
- g. Que ao ser realizada a alteração verbalmente e a pedido do consumidor – por iniciativa do mesmo no contacto – não obriga às mesmas exigências de informação pré-contratual,
- h. Servindo as chamadas em apreço como prova da informação do que constava naquele serviço

- i. Constando dos segundos finais da chamada o preço, a indicação do período de 12 meses do pacote
- j. E a necessidade de sendo este renovável automaticamente ter de o rescindir com 30 dias de antecedência.
- k. Condições estas verbalmente aceites
- l. E inclusive posteriormente foram agendadas e realizadas visitas técnica sem custos ao local,
- m. Quanto à realização de um relatório de inspeção de gás, com data de 10.10.2023
- n. Entende o tribunal estar provado que foi um técnico ao local, enquadrado ao abrigo das condições do pacote, bem como
- o. A 17.12.2024 foi realizada uma verificação à instalação elétrica, através de uma *check list* em processo 0053115829, onde foi nessa revisão indicado que deveria corrigir anomalias detetadas na instalação.
- p. Por essa verificação – ao abrigo do pacote --- – a reclamante não fez prova de ter pago nada.
- q. Tendo assim ao longo dos meses usufruído do pacote que estava em vigor.
- r. Não ficando provado que desconhecesse estas ofertas, tanto que aceitou os agendamentos em causa.
- s. Acrescente-se que a contratação de serviços acessórios ao serviço de eletricidade trata-se de um contrato autónomo, não referente à possibilidade de rescisão que a revisão de preços pode permitir,
- t. E estes contratos são renováveis anualmente, a menos que sejam denunciados formalmente.
- u. O que veio em data que este tribunal não dispõe de prova da denuncia deste serviço autónomo, que estava a decorrer, e que em 31.01.2025 se não tiver sido denunciado de forma autónoma, se manteve em vigor

- v. Não havendo denúncia do pacote anterior a 09.10.2024, que impedisse a renovação do serviço, estas vigoraram até 09.10.2025, face à reclamação sobre tal datada de 10.07.2025.
- w. Mas que é aludido em reclamação feita a 10.07.2025, reportando-se ao cancelamento do contrato de eletricidade a 31.01.2025, e à cobrança de serviços acessórios,
- x. A fatura nos autos referentes a julho de 2025, comprova a cobrança dos €7.90, mas apenas tendo os autos a cópia da 1.ª página da fatura, e não o detalhe a que se reporta,
- y. Para além da menção “ serviços”.
- z. Outras condições ou termos de adesão com elementos posteriores a outubro de 2023 não podem servir de prova ou ser elemento quanto aos 5 meses aqui em discussão nestes autos,
- aa. E que continuam por pagar no valor de €40.92 como é do conhecimento da reclamante.

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. 4º:

«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/negociado à distância, via telefone, onde na chamada em causa que consta dos autos, e entende o tribunal da sua apreciação que ali foram prestadas as informações relevantes.

E no caso em apreço além da chamada foi remetido, aos autos, os elementos referentes a revisões/inspeções que ao longo do contrato em causa, já em nome da reclamante, foram realizados no local, comprovando a existência do pacote e o conhecimento das vantagens aludidas ao mesmo.

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/revisão, ou seja, da chamada telefónica em apreço.

Mais se acrescente que à luz da lei das vendas à distância, de onde resulta a chamada de outubro de 2023, já teria havido uma adesão anterior, e que é assim alterada a pedido da reclamante, com a ativação do pack smart, cancelando o anterior.

Pelo DL 24/2014, de 14 de fevereiro, a contratação do novo pacote smart --- deu-se com a chamada, que se iniciou pelo consumidor à Reclamada, já que foi o consumidor que realizou o contacto telefónico inicial, para precisamente alterar o produto, sendo que até poderia logo ter descartado.

Atendendo à chamada que este tribunal ouviu e as informações constantes, renovando automaticamente e com a menção de fidelização de 1 ano, se havia alguma questão a colocar sobre esta contratação e a cobrança a mesma deveria ter sido colocada mais cedo, no prazo de 14 dias a contar da contratação, ou seja da chamada telefónica de adesão, estando assim em vigor o mesmo.

Da mesma chamada (nos 20s finais) é ainda informado que o pacote tem um preço de €7,90, e que tem a duração de 12 meses, renováveis, se não for denunciado com 30 dias de antecedência, ao que a reclamante anuiu e respondeu está certo, confirmando ter entendido a informação em causa, e que esta passou assim a ser do seu conhecimento.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, entendemos que a Reclamante não pode fazer prova de incumprimento da Reclamada do contrato, ou do direito de informação, considerando a iniciativa da chamada e a confirmação da alteração ali solicitada em outubro de 2023 e que fez manter esta contratação sem renovação até outubro de 2025.

Mais se acrescente que nos termos da contratação acessória em causa, a rescisão do contrato de energia – documento a que este tribunal não teve acesso – mas que se reporta a 31.01.2025 pelas alegações da reclamante – não produz efeitos sobre outros pacotes ou serviços que o consumidor tenha contratado ou em vigor na data da rescisão.

Prevalecendo a liberdade contratual um consumidor querendo cancelar toda a relação que tenha com a empresa, está obrigado a reportar tal nesses moldes.

Contudo nos autos apenas há prova de queixa formal pela manutenção da cobrança. Mas não da rescisão do serviço Pack ---, prova cujo ónus cabia ao autor, que alega o facto, nos termos do art. 342.º CC.

Não pode este tribunal deixar de lamentar a confusão criada junto do cliente, que tendo vários contratos e estando a acumular supostas dívidas destes serviços, possa ser causada pela forma de interpelação de entidade terceira, mas perante essa atuação, deverá o consumidor ponderar agir em conformidade

judicialmente se entender estar a sofrer danos morais, que possa comprovar, com esta situação.

Contudo neste pedido, e perante a prova de que foi contratado e negociado telefonicamente uma adesão a um pacote, por iniciativa – contacto do consumidor – que este usufruiu (seja em que termos for) de idas técnicas/vistorias no local, e não tendo sido feita prova de resolução tempestiva deste contrato, nomeadamente através de meio idóneo e duradouro, como uma carta registada, a contratação manteve-se em vigor até ao fim do que foi contratado, outubro de 2025.

Por isso, e sem mais considerações, deve a pretensão da 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, 05 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos