

SENTENÇA n.º 196/2026

Processo n.º 1066/2026

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, está obrigado ao pagamento dos consumos realizados, ou corrigidos nos termos que o comercializador apresente.

3. A existência de um contrato ou pacote com fidelização tem de ser cumprido

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 28 de

abril de 2026 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 o centro recebeu o seguinte pedido:

« No dia 29 de novembro de 2025, informei a ---de que, a partir do dia 1 de dezembro, deixaria de residir na morada (AV --- deixaria de residir na morada (AV ----) associada ao meu contrato de eletricidade, devido a mudança de residência. Solicitei expressamente a cessação do contrato com efeitos a partir dessa data. No entanto, a --- não procedeu à rescisão do contrato conforme solicitado e continuou a emitir faturas após o dia 1 de dezembro, incluindo a renovação automática do contrato sem o meu consentimento. Posteriormente, fui informado(a) de que o contrato não foi terminado porque não atendi uma chamada telefónica. Adicionalmente, verifiquei que faturas anteriores incluíam uma cobrança extra relativa a um serviço adicional que nunca solicitei nem autorizei. Não fui devidamente informado(a) sobre a adesão a esse serviço, nem dei qualquer consentimento para tais cobranças. Mais recentemente, recebi um email da ---, datado de 20 de fevereiro de 2026, a exigir o pagamento do montante de 120,63 €, acrescido de juros, totalizando 121,16 €, com a indicação de que poderão ser acionados meios legais para cobrança do valor em dívida . Esta cobrança refere-se a faturas emitidas após a data em que solicitei a cessação do contrato, pelo que considero a mesma indevida. Nos anexos encontrarão screenshots do pedido de transferência de titularidade do contrato e resposta da empresa em como o pedido foi registado.

Venho, assim, por este meio, solicitar a anulação imediata de todas as faturas emitidas após 1 de dezembro de 2025, bem como a anulação dos valores

atualmente reclamados, incluindo juros, e a confirmação formal da resolução do contrato com efeitos à data anteriormente comunicada.»

A Reclamada veio apresentar contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos de onde se destaca:

« O Requerente reclama a demora na alteração de titularidade do contrato de energia. 2.º A este respeito cumpre esclarecer que o Requerente aos 29.11.2025 solicitou na área reservada online o seguinte e, que se cita : “We shift to new place, want to transfer the bill owner name. Could you please let us know. Requires documents and process.”. 3.º Nesse seguimento, foram efetuadas tentativas de contacto em períodos distintos para a obtenção dos dados necessários à efetivação do pedido de alteração de titularidade do contrato. 4.º Porém, as tentativas de contacto telefónico com o ora Requerente nunca lograram ter sucesso, visto que, este não atendeu quaisquer das chamadas efetuadas. 5.º Neste sentido e, para assegurar que o Cliente recebia as informações que pediu foi remetido aos 19.12.2025 para o email deste uma lista dos documentos necessários- cfr. email que se anexa e se dá por integralmente reproduzido para os devidos efeitos legais. 6.º Apenas no dia 12.01.2026 o Cliente voltou a efetuar novo pedido na área de cliente e, nesse seguimento foi contactado e acabou por indicar que falaria com o proprietário.

Neste sentido, o contrato de fornecimento de energia rescindiu aos 20.01.2026. 9.º Não podendo ser imputável à Requerida --- qualquer atraso, na medida em que, a mudança de titularidade não foi pedida em data anterior, impossibilitando essa transferência do contrato. 10.º Assim e, atendendo a que a instalação teve consumos os mesmos são devidos até à data de término do contrato em apreço. 11.º Sendo certo que, a procedência do pedido, constituiria o Requerente numa situação de enriquecimento sem causa, o que não seria admissível.

Aos 24.01.2026 cliente volta na área de cliente a indicar o seguinte: “Nov 29, 2025, I request that. Move to another to place, terminate my contract! Even after that without my consents. Contract renewed. Intresenting thing’s, last year! got charge for something that I never request. Without my knowledge, agent add service(total illegal).”. 13.º Nesse sentido foi contactado e informado, por cortesia comercial, que mediante o pagamento dos valores em divida, o pack podia ser cancelado sem penalização, tendo em conta que o contrato de energia foi rescindido não tendo sido aceite por parte do Cliente. 14.º O serviço em apreço é contratado pelo período de um ano e, renova automaticamente por iguais períodos.

15.º O mesmo foi rescindido com efeitos a 02.02.2026, no âmbito de uma reclamação apresentada pelo cliente. 16.º Pelo que, estando o pedido satisfeito nesta matéria requer-se o arquivamento do processo por inutilidade superveniente da lide. P.E.D.

Termos e nos demais do Direito aplicáveis, requer-se a V.exa. que se digne: a) a receber a presente contestação e, a julgar procedente por provada a exceção nela invocada e, b) a julgar improcedente por não provada a presente ação arbitral, absolvendo-se a empresa 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 causa tem o valor total de **€121.16** (cento e vinte e um euros e dezasseis cêntimos).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o reclamante, acompanhado de tradutor.

A reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foi ouvido o presente, que ficou de juntar caso detivesse alguma outra documentação relativamente ao reclamado.

Findas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado da sentença nos termos regulamentares.

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, na matéria de Direito se aludirá e explicitará, mas que o tribunal entende não colocar em causa a sua análise do mérito da questão. Passa-se à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. 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 era abastecido no local em apreço;
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação aqui em discussão.
- c. A 02.01.2025 o reclamante tornou-se cliente da reclamada, e aderiu ao pack --- conforme contrato que consta nos autos, com 12 meses de fidelização e com renovação automática, se não houver rescisão.
- d. Tendo este serviço o valor de €15.89
- e. A 29.11.2025 terá sido realizado contacto informal pela plataforma on line da Reclamada a pedir indicações de como resolver o contrato de eletricidade por mudança de casa
- f. A 19.12.2025 foi enviada resposta a explicar procedimentos e a pedir dados
- g. À qual nunca houve resposta formal, pelo que nunca avançou o pedido de resolução.
- h. Mantendo-se o reclamante cliente até que a 12.01.2026 voltou a efetuar novo pedido na área *on line* e foi informado dos elementos
- i. Vindo depois a remeter os dados, e a avançar com a rescisão com data de 20.01.2026.
- j. Nunca foi enviada nenhuma carta registada à reclamada
- k. Nunca foi preenchido o Livro de reclamações,
- l. Após 29.11.2025 nenhuma fatura foi paga, que haja prova nos autos

m. Mas mantendo-se o contrato em vigor, mesmo sem consumos haveria sempre encargos a pagar,

n. Nomeadamente a mensalidade do pacote Full --- que não tendo sido resolvido foi mantido.

o. Até que a 02.02.2026 na sequência de reclamação a Reclamada acedeu comercialmente ao cancelamento do contrato e sua resolução, a título comercial.

p. Contudo ficou a pagamento o valor de €121.16

q. Do qual não há prova de ter havido pagamentos, e sendo este referente a faturas identificadas nos autos, quanto a valores e encargos de consumos até 20.01.2026 (data em que o contrato foi resolvido).

r. E os pacotes ---- que esteve em vigor até ao mês de Fevereiro.

s.

t. O que na ausência de prova em contrário de rescisão/cancelamento formal por carta registada, ou de pagamento, tratam-se de valores juridicamente devidos.

7.2. Da motivação

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 alegações 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, traduz na generalidade os termos de defesa dos utentes quanto a faturação de serviços públicos essenciais.

O reclamante dispunha 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.

A reclamada emitiu assim a faturação referente quer aos consumos no local até ao término formal do contrato, como ainda com o pacote de serviços extra a que o reclamante aderiu a 02.01.2025 e que não há prova de ter rescindido formalmente, mas a reclamada cancelou a 02.02.2026. Contudo ficaram por ser faturados os valores dos serviços até esse mês de fevereiro.

Com as explicações aos autos de que o contrato só terminou a 20.01.2026, ficam vencidas as faturas com os encargos e consumos apurados até essa data.

O tribunal recebeu a quatro faturas, do reclamante, relativas a valores de €182.22, numa soma de faturas emitidas a 03.11, 05.12, 06.01, e 09.02, mas sem prova do pagamento, o valor não coincide com o que a Reclamada informou aos autos em sede de mediação ser devido ainda à data de 20.02.2026, coincidente com o valor peticionado.

Pelo que nos termos da lei caberia ao autor o ónus da prova de que o valor apurado de €121.16 estava pago ou não era devido, o que não foi feito.

Tendo o contrato terminado apenas a 20.01.2026, nos 30 dias seguintes ao envio do pedido com a documentação ou completo de toda a rescisão, e não

podendo considerar como formalização de tal a mera comunicação no site a 29.11.2025, mas antes o envio de elementos com data de 12.01.2026, nada podemos apontar à rescisão e ao manter-se ativo o contrato.

O mesmo quanto ao pack Smart --- com o valor mensal de €15.89, que se encontra na descrição dos valores em dívida, com os referidos encargos, mas que, entretanto, e a título comercial foi rescindido pela reclamada com data de 02.02.2026, ficando apenas os valores a pagamento até fevereiro 2026, cujas faturas o reclamante tem em sua posse.

Desta feita e na ausência de outra matéria probatória, tem este tribunal de considerar o valor em causa peticionado pela reclamada como devido, tendo de decair o peticionado.

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, 15 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos