

SENTENÇA n.º 207/2026

Processo n.º 629/2026

SUMÁRIO:

1. Os serviços públicos são regulados pela Lei 12/2008 com as devidas alterações. Tendo o consumidor e utente direito a uma faturação adequada, o contrato será a base de análise do faturado e do serviço prestado.
2. Quem alega um facto deverá comprovar o mesmo, tendo o ónus da prova legalmente instituído.
3. Se se comprovar que num local de consumo existiram consumos, e que não estão pagos, são os mesmos devidos, ainda que possam ter existido irregularidades no envio da cobrança isso não isenta o consumidor devedor do pagamento.

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

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que:

«No dia 28 de dezembro de 2025 foi efetuada uma tentativa de débito direto no valor de 152,82 € na minha conta bancária, pela ----. Na manhã do dia seguinte, 29 de dezembro de 2025, contactei de imediato a linha telefónica da ----, tendo aguardado em linha durante mais de uma hora até ser atendida. Nesse contacto, ocorrido logo a partir das 09h00, a assistente que me atendeu não conseguiu identificar qualquer fatura, documento ou origem do valor de 152,82 €, não existindo, à data, qualquer explicação ou base documental que sustentasse a tentativa de cobrança efetuada no dia anterior. Este contacto telefónico é particularmente relevante, pois demonstra que, em 29 de dezembro de 2025, a própria --- não dispunha de informação acessível ou identificável que justificasse a tentativa de débito ocorrida em 28 de dezembro. Posteriormente, e apenas após o envio de reclamações formais por escrito e de contactos adicionais, fui informada telefonicamente de que teria existido uma fatura emitida internamente em 03 de dezembro de 2025, alegadamente anulada para efeitos de correção. Importa esclarecer que tal fatura nunca foi comunicada ao cliente por qualquer meio, não tendo sido enviada por email, carta, nem disponibilizada na área de cliente, nem acompanhada de qualquer comunicação de anulação ou nota de crédito. A única fatura efetivamente emitida e comunicada 1 ao cliente relativa ao montante de 152,82 € foi emitida em 07 de janeiro de 2026, enviada por email em 09 de janeiro de 2026, com data-limite de pagamento fixada em 29 de janeiro de 2026. Esta emissão posterior não tem, nem pode ter, o efeito de legitimar tentativas de cobrança anteriores, nem de sanar retroativamente a

inexistência de informação e faturação válida no momento da primeira tentativa de débito. Mesmo após a emissão da fatura de 07 de janeiro e apesar da existência de uma reclamação escrita e de três reclamações telefónicas registadas, sem qualquer resposta formal por parte da ---, foi efetuada nova tentativa de débito na madrugada de 28 de janeiro de 2026, ainda antes do termo do prazo de pagamento indicado na própria fatura, apesar de me ter sido assegurado telefonicamente que, existindo reclamação ativa, não seria efetuada qualquer cobrança. Pedido: após a apresentação de reclamações formais ainda sem resposta há mais de duas semanas, foi efetuada nova tentativa de débito do mesmo valor, o que considero indevido e inadmissível, uma vez que a cobrança se encontra formalmente contestada.»

A reclamada pronunciou-se em contestação, em defesa por impugnação alegando sumariamente que:

«Em primeiro lugar, cumpre começar por referir que as partes, no dia 13/09/2024, celebraram um contrato de fornecimento de eletricidade e de gás natural, atuando a Demandada, no âmbito desta relação contratual, enquanto entidade comercializadora, limitando-se a proceder à faturação dos consumos efetuados pela Demandante, com base nos dados recolhidos e disponibilizados pela entidade operadora da rede de distribuição, in casu, a --- e a ---

No que se reporta à situação objeto da reclamação, importa referir que, no âmbito da migração do sistema comercial da Demandada, ocorreram incidências pontuais e excecionais que impactaram o sistema de faturação. No entanto, assim que as mesmas foram detetadas, a Demandada adotou logo as medidas necessárias para avançar com a sua correção, nomeadamente através da emissão da faturação que se encontrava em atraso e cujos consumos tinham sido usufruídos pelos clientes sem o respetivo pagamento.

Feito este esclarecimento, e no que se reporta à faturação emitida, importa referir que, apesar de ter sido transmitido que, no dia 3/12/2025 tinha

sido emitida uma fatura no valor de 152,82 EUR, face aos constrangimentos do sistema, a mesma foi estornada em 7/01/2026.

Neste seguimento, a Demandada procedeu à emissão de uma nova Fatura com n.º 349696923555, datada de 07/01/2026, no mesmo valor de 152,82 EUR (cento e cinquenta e dois euros e oitenta e dois cêntimos), a qual foi remetida à cliente para que avançasse com o respetivo pagamento.

No entanto, mais tarde veio a Demandante referir que, não pagaria o valor de 152,82 EUR (cento e cinquenta e dois euros e oitenta e dois cêntimos) da fatura em dívida, o que não poderá, naturalmente, ser aceite pela Demandada, porquanto tais serviços foram efetivamente prestados e os consumos foram usufruídos pela Demandante, sendo devido o valor integral da fatura.

Mais se diga que a Demandante não justifica qual o motivo para entender que o valor da fatura em causa não é devido, pedindo apenas a anulação da mesma, sem qualquer fundamentação, apesar de ter usufruído de tais serviços e dos consumos estarem corretos e em linha com as informações transmitidas pelo operador de rede de distribuição.

Não obstante, informa-se que a Demandada, face ao processo arbitral em curso, não efetuou mais tentativas de débito, para que esta questão seja resolvida nesta sede.

Por último, resta reforçar que a Demandada atuou, como sempre atua, em conformidade com as suas obrigações contratuais e com o disposto na legislação em vigor e os procedimentos aplicáveis ao setor, encontrando-se a faturação corretamente emitida, razão pela qual não lhe poderá ser imputada qualquer responsabilidade, seja a que título for, não compreendendo qual o motivo para o pedido de anulação da faturação por parte da Demandante, devendo esta última pagar o valor que é devido à Demandada.

Por tudo o que antecede, sempre será de concluir que não poderá ser imputada qualquer responsabilidade à Demandada, seja a que título for, devendo a presente ação arbitral ser julgada totalmente improcedente e, em

consequência, ser a --- absolvida do pedido, com as legais consequências daí advenientes, em conformidade com o disposto nos artigos 576.º, n.º 2 e 278.º, n.º 1, alínea d), do CPC.»

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.

À presente causa foi assim atribuído o valor total de **€152.82** (cento e cinquenta e dois euros e oitenta e dois cêntimos).

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 devidamente representada por mandatária e representante legal.

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

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada a 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.

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 de facto

7.1. Resultam como factos provados:

- a) A reclamante em consequência de contrato celebrado com a operadora era cliente da mesma no período em discussão;
- b) Através de contrato celebrado a 13.09.2024.
- c) A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- d) E que reconhece ter tido em período do ano de 2025 problemas efetivos com a emissão da sua faturação por questões informáticas.
- e) A fatura emitida a 07.01.2026 e que se encontra a pagamento e em discussão nos autos no valor de €152.82 havia sido emitida antes
- f) Sem que a reclamante a tivesse recebido devidamente sendo esta confrontada com cobranças e tentativas desconhecendo a que se reportava.
- g) Reportando-se os serviços a uma fatura igual datada de 03.12.2025 e que veio a ser estornada contabilisticamente a 07.01.2026.
- h) Mas os consumos apresentados na mesma aconteceram.
- i) A fatura emitida a 07.01.2026 reporta a valores de consumos de setembro a dezembro de 2025,
- j) Sem que esse período esteja prescrito.
- k) E tendo havido consumos no local, sem que haja prova de anomalias no contador, o valor consumidor é devido.
- l) Apesar dos constrangimentos realizados e entretanto resolvidos a lei não isenta o devedor que viu o serviço prestado de ter de o pagar por constrangimentos causados pela própria empresa

m) Nem está prevista nenhuma penalização efetiva, sem ser a preocupação de que a fatura emitida não possa retroagir a mais de 6 meses, sob pena de proteger

- n) O que de todo aqui aconteceu,
- o) Pelo que o valor apurado de €152.82 é devido.
- p) Apesar de terem sido feitas diversas reclamações,
- q) E perante as explicações dadas ao tribunal pela reclamada que não isentam o consumidor do pagamento repita-se.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação do setor, e demais normas;
- b. Que tenha existido algum erro na faturação emitida a 07.01.2026.
- c. Que os consumos não tenham sido feitos através daquele contrato, ou que este não tivesse ativo,
- d. Que a Reclamante tenha pago esta fatura.

7.3. 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, 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, conjugada neste caso em apreço pela lei que tutela os serviços públicos essenciais – Lei n.º 12/2008 – e pela lei que tutela as comunicações eletrónicas.

Atendendo ao caso em concreto sempre se sublinhe que estamos perante uma questão contratual, em que determinado consumidor e cliente pode gerir a sua conta, mas tem de ter noção de que os serviços prestados têm de ser pagos, de acordo com a contratação e a fatura emitida, e que se realizar um acordo o mesmo tem de ser cumprido.

Pelos factos apresentados e a cabal ausência de prova de muito do que é alegado pela reclamante, mesmo em sede de audiência, foi referido pelo seu representante não existir outras provas ou elementos, o que é tendencioso a revelar alguma confusão no pedido.

Perante os factos apresentados pela Reclamada, e a faturação relativa ao valor ainda em dívida de €152.82, não pode a reclamante apresentar prova em contrário, pois não dispõe de elementos que provem que pagou.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode a Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa na cobrança que está a ser realizada. Sendo no entender deste tribunal devido o valor à data de €152.82, porque os consumos referentes a setembro a dezembro de 2025 ocorreram.

Não se duvida dos constrangimentos e dos transtornos ocorridos com a faturação ausente e a tentativa de cobrança, para o qual a reclamada mesmo em audiência esclarece e lamenta.

Mas não pode este tribunal indicar que exista aqui algum mecanismo de abuso de direito na cobrança quando se comprova que os consumos existiram, estavam marcados no contador (não havendo prova em contrário damos os mesmos como certos), e que não está prescrito a 07.01.2026 quando apresentada a fatura emitida a mesma cobrança.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair a pretensão da 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 Regulamento Harmonizado 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 da 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, 20 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos