

SENTENÇA n.º 258/2026

Processo n.º 1202/2026

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 em loja fisicamente realize contacto para adesão a um pacote, fica vinculado ao mesmo.
3. A rescisão do serviço é possível, mas só quando finda a fidelização.

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

3. Do objeto do litígio

A Reclamante alude no seu pedido à anulação das faturas do serviço Pack ---, e resolução do contrato em €15.22 por 12 meses.

Atendendo à descrição dos factos apresentado a reclamante alega que está a pagar fora do normal e por isso dirigiu-se à loja para que análise entender que a enganaram ao fazer assinar uma vistoria visto que alteraram o seu contrato. Solicita que se verifique o caso porque não pretende pagar um consumo sem ser consumidor nem serviços que alteraram o seu contrato sem o seu consentimento, como o pack --- e outros que não conhece e nem precisa para seu consumo, quando foram a sua casa não descobriram nada de avaria, ainda lembrando que foi a reclamada que convidou para fazer uma vistoria grátis.

Pede pois a anulação das fatura do serviço pack ---- e a análise das faturas.

A Reclamada apresentou contestação nos seguintes termos com relevância para a nossa decisão:

«O Pack --- foi subscrito em dezembro de 2025, conforme condições contratuais que ora se juntam aos presentes autos e cujo teor reproduz para os devidos efeitos legais. 11º O referido serviço contempla um período de fidelização de 12 meses, automaticamente renovável caso não seja apresentada oposição à renovação com a devida antecedência prevista no contrato. 12º Em contrapartida, o serviço permite aos clientes usufruir de vantagens como descontos na sua faturação mensal (componente de eletricidade), acesso gratuito a revisões anuais às instalações de eletricidade e/ou gás natural, acesso gratuito a certificação anual de gás, etc. 13º Com efeito, a Reclamante usufruiu das revisões anuais gratuitas às instalações de eletricidade e gás, cujo custo seria de € 90 caso a mesma não tivesse o pack subscrito (...).

Pelo que, o aqui pretendido pela Reclamante ao pedir a devolução das mensalidades liquidadas pelo serviço quando usufruiu do mesmo, traduz-se num

evidente enriquecimento sem causa. 15º 4 Posto isto, deve por conseguinte, ser a presente ação arbitral ser julgada improcedente, e em consequência a Reclamada ser 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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€190.70** (cento e noventa euros e setenta cêntimos) conforme dados apresentados pelo valor do contrato anual em causa.

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, representada por mandatária.

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 pela 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:**

7.1. Dos factos tidos como provados:

- a. A reclamante era cliente à data dos factos cliente da reclamada no serviço de fornecimento de eletricidade em diversos consumos,
- b. Sendo que a adesão a pacotes da Reclamada foi feita em loja através de contrato realizado a 16.12.2025
- c. De um pacote Pack ---, por 12 meses, no valor de €15.89
- d. Assinado pela mesma.
- e. Que se havia dirigido à loja com outro intuito, mas acedeu e realizou de livre vontade o contrato anexo aos autos,
- f. Declarando aceitar as condições do mesmo.

Considerações Gerais

Tomei conhecimento das condições gerais e condições particulares do presente contrato de fornecimento de energia, incluindo das condições comerciais, que fazem parte integrante deste contrato, às quais dou o meu acordo. Declaro ainda que recebi, nesta data, uma cópia deste contrato.

- g.
- h.
- i. E inclusive posteriormente foram agendadas e realizadas visitas técnicas sem custos ao local,
- j. Quanto à realização de um relatório de inspeção de gás, com data de 27.01.2026
- k. Entende o tribunal estar provado que foi um técnico ao local, enquadrado ao abrigo das condições do pacote, bem como
- l. Na mesma data foi realizada uma verificação à instalação elétrica, através de uma *check list* em processo 0056027634, onde foi nessa revisão indicado que deveria corrigir anomalias detetadas na instalação.
- m. Por essa verificação – ao abrigo do pacote --- – a reclamante não fez prova de ter pago nada.

- n. Tendo assim ao longo dos meses usufruído do pacote que estava em vigor.
- o. Não ficando provado que desconhecesse estas ofertas, tanto que aceitou os agendamentos em causa.
- p. 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,
- q. E estes contratos são renováveis anualmente, a menos que sejam denunciados formalmente.
- r. O que veio em data que este tribunal não dispõe de prova da denuncia deste serviço autónomo, que está ainda a decorrer, e que se até 15.11.2026 não for denunciado, de forma escrita, manter-se-á em vigor.
- s. Apesar de ter sido feita queixa no livro de reclamações sobre o procedimento.
- t. Foi proposto em sede de audiência a resolução imediata, contra pagamento dos €90 das vistorias técnicas, mas tal foi recusado pela reclamante.
- u. Não havendo denúncia do pacote,
- v. O mesmo pode continuar a ser cobrado, a menos que haja a denúncia.
- w. A fatura nos autos, comprova a cobrança do valor do pacote.

7.2. Dos factos não provados:

- a. Que a reclamante não tivesse conhecimento do contratado, quando consta do contrato que entregou nos autos.
- b. Que a mesma não tenha capacidade de exercício, ou não entenda o realizado;
- c. Que tivesse sido coagida ou enganada na assinatura feita;
- d. Que a mesma não tenha permitido a deslocação ao local da visita técnica;
- e. Que a mesma tivesse pago algo pelas duas vistorias.

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 das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Os elementos comprovam as conclusões tidas da contratação do pacto, das informações constantes do mesmo, das vistorias e da fidelização de 12 meses a que está fidelizada.

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 em loja, onde foi assinado e pelo documento entregue à Reclamante entende o tribunal da sua apreciação que ali foram prestadas as informações relevantes.

E no caso em apreço além do contrato constam dos autos, os elementos referentes a revisões/inspeções que ao longo do contrato em causa, 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, no prazo de 14 dias a contar da contratação, e recusada qualquer vistoria.

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 de se ter deslocado à loja, ter lido e aceite o contrato e as condições (ou declarado tal na sua assinatura), o que a torna responsável, não sendo pessoa incapaz civilmente, por aquilo que realiza.

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 cobrança e procedimento, feita no livro de reclamações, mas não da rescisão do serviço Pack ---, prova cujo ónus cabia ao autor, nos termos do art. 342.º CC.

Contudo neste pedido, e perante a prova do que foi contratado e aceite por iniciativa – contacto do consumidor que se dirigiu a uma loja e aceitou este pacote, e deveria ter lido e questionado as condições do mesmo – veio a usufruir (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 mantém-se em vigor, e renovará em Dezembro de 2026 automaticamente a menos que haja rescisão por carta registada com 30 dias de antecedência pelo menos dessa renovação.

Por isso, e sem mais considerações, tem a pretensão da Reclamante de 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, 18 de junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos