

SENTENÇA n.º 274/2026

Processo n.º 598/2026

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 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/ Julgamento

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, com o intuito de

serem ouvidas as partes ou trazida aos autos prova adicional além da já entregue bem como serem prestados quaisquer esclarecimentos.

As partes estiveram presentes ou fizeram-se representar, mas por opção das mesmas – alheia a este tribunal – via Teams.

Cabendo a gestão da audição e visão por meios telemáticos às condições que são da responsabilidade das partes e que não prejudicam a decisão deste tribunal, que decide de acordo com a prova documental apresentada nos termos da lei.

Nenhuma das mesmas no dia da audição juntou nova prova, e nada mais sendo junto aos autos, deu este tribunal o processo como conclusivo estando assim apto a decidir.

3. Do objeto do litígio

O pedido que o tribunal pode apreciar corresponde ao que seja apresentado pelo/a reclamante que se dirige a estes autos, e preenche formulário adequado para o efeito.

Assim recebeu este tribunal a 02.02.2026:

« Exmos/as Senhores/as Centro de Arbitragem Venho pedir ajuda e apresentar reclamação. Com a ---, houve um contrato para luz e mais tarde para serviços de ----. Estes serviços foram combinados com a --- e não com a ---. Quando cessei contrato com a ---, recebi no mês seguinte, uma fatura de cerca de 20 a 25 euros, paguei, julgando que era um valor pendente que eventualmente tivesse caído no esquecimento.

Resolvi telefonar à --- e reafirmei que não tinha nenhum contrato de fidelidade com os serviços da ---e confirmei rescindir qualquer relação com este departamento da ---. Fui informada que o meu pedido estava registado e se o departamento da ---

precisasse de alguma coisa, eu seria contactada. Ora, a --- e a --- têm os meus contactos e nunca fui contactada. Assim, deduzi, que o assunto estava encerrado.

Fiz o contacto telefónico, porque exigiam uma comunicação escrita e não existe nenhum contacto escrito para eu realizar essa comunicação - esgotei todas as fontes e esta informação e de facto não existe nenhum endereço quer seja morada ou online para efetuar essa dita comunicação de fim dos serviços.

Mais tarde, recebi de uma firma de advogados, intimação para valores crescentes, incoerentes de dívida a pagar à ---, o único contacto telefónico que eu tinha e que usei devidamente. A firma informou-me que ia entregar o caso à ---. Posteriormente, tenho sido contactada pela entidade INTRUM, com a mesma intimação. No dia 23 de outubro enviei reclamação eletrónica à --- e com C/C à DecoProteste.

Até hoje, não recebi resposta da ---, que informou a DecoProteste já me ter respondido. Isto não corresponde à verdade, uma vez que nunca fui contactada pela --- - nesse sentido.

No dia 30 de janeiro de 2025, por ter recebido um mail da ---, verifiquei que tinha efetuado o pagamento. Entidade 21094, Referência 567447168, montante 26,38 euros. Tendo verificado que dizia respeito ao setor ---, por contacto telefónico com a ---, confirmei a finalização de qualquer contrato com a ---, não tendo recebido informação sobre qualquer necessidade de escrever nem para quem afinal o poderia fazer.

Contudo, fui informada telefonicamente que seria contactada pela ---, caso fosse necessário mais alguma coisa e também recebi informação que não existia nenhum compromisso de fidelização com esse setor. O que nunca veio a acontecer e de imediato recebi carta de escritório de advogados. Envio também a última carta desse escritório com valores repetidos e com a informação "... Para questões contratuais (cancelamentos, valores em dívida, outras informações), deverá contactar diretamente a --- através dos canais habituais ou linha de apoio ao cliente 213 53 53 53." 22 A --- não disponibiliza contacto eletrónico, fala em comunicação escrita mas o único acesso aceite foi o contacto telefónico.

Dessa forma foi usado para confirmar o término do contrato com a --- que engloba a ---. O início do contrato também foi telefónico. A --- deve ter pelo menos o registo da data de contacto telefónico que efetuei, o que solicitei e a resposta obtida. A --- não divulga informação sobre a quem dirigir comunicação escrita e o contacto

*eletrónico está vedado aos cidadãos. Anexo informação. ---- – único endereço sem @
O valor em dívida que a entidade Intrum alega é à data de 29 de janeiro de 2026 de
472,64, não sabendo a que período se refere nem a que data resolveram interromper o
somatório. Peço a V. Exas que possam ajudar e intervir nesse processo. Anexo ainda
esta descrição. Grata pela atenção dispensada. Com os melhores cumprimentos, ---»*

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos:

*« I- POR IMPUGNAÇÃO - A Requerente reclama a cobrança do serviço Pack
---. Cumpre esclarecer que inicialmente a Cliente tinha contratado o serviço Funciona
+ ar condicionado que foi cancelado para efetuar upgrade para o pack --- que ativou aos
12.01.2022. O referido serviço foi cancelado para upgrade para --- ar condicionado que
ativou aos 24.04.2023- cfr. contrato que se junta e, se dá por integralmente reproduzido
para os devidos efeitos legais.*

*O referido upgrade foi efetuado através de chamada telefónica que se junta e,
se dá por integralmente reproduzida para os devidos efeitos legais. O serviço em apreço
tem período de fidelização de um ano e, renova automaticamente por iguais períodos.
Sendo que renovou pela última vez aos 24.04.2025 e, por isso, teria período de
fidelização até 24.04.2026.*

*Inclusivamente a Reclamante foi alertada da renovação por SMS, não se tendo
oposto à mesma.*

Mais se informa que à data de hoje se encontra em dívida o seguinte €452.34.

*O valor em dívida diz respeito as mensalidades do serviço desde novembro de
2024 a abril de 2026.*

*A este valor acresce juros de mora montante de € 3,88 (três euros e oitenta e
oito cêntimos). Atendendo ao incumprimento por parte da Reclamante o serviço foi
rescindido e as mensalidades até ao termo do período de fidelização venceram, tal como
consta aliás da apólice contratual remetida à cliente no seguimento do contacto
telefónico efetuado por esta.*

Nestes termos e, atendendo à prova junta aos autos a presente ação deve ser julgada improcedente com as demais consequências legais. Nestes termos e nos demais do Direito aplicáveis, requer-se a V.exa. que se digne: a) a receber a presente contestação e, b) a julgar improcedente por não provada a presente ação arbitral, absolvendo-se a empresa Requerida do pedido.

O que, respeitosamente se requer, e o que se fará na esperada e habitual justiça, tudo com as demais consequências legais. Para tanto, espera o merecido deferimento e os ulteriores trâmites.»

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, e aos dados constantes nos autos, não podendo o valor ser superior a €5000.

Determina-se que a presente causa tem o valor total de € **448.46**(quatrocentos e quarenta e oito euros e quarente e seis cêntimos).

5. 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.

6. 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. A 24.04.2023 foi ativado pelo telefone um pacote Pack Full + Ar condicionado
- c. Constando dos autos chamada telefónica onde a Reclamante confirma essa existência e solicita a marcação de serviços/inspeções;
- d. A adesão terá sido feita pelo telefone, e não presencial
- e. O que deixa de obrigar a uma assinatura física para a validação do contrato, havendo adesão à distância, e envio do ficheiro de contrato ao cliente.
- f. E estando este contrato assinado pela Reclamada
- g.
- h. A adesão ao atual contrato é datada nos autos a 26.04.2023 quando o pack full + ar condicionado
- i.
- j. E este contrato é autónomo do contrato de eletricidade
- k. Tendo de ser tratado em separado
- l. O mesmo tem uma fidelização contratada e informada nas condições de 12 meses, pelo valor de €26.38 mês
- m.
- n. Renovando a 25.04.2025
- o. A menos que tivesse sido rescindido.
- p. O contrato foi resolvido por falta de pagamento na data de 24.04.2026
- q. Não havendo prova de ter sido feita carta registada à sede
- r. Nem prova de nenhuma chamada com esse pedido de rescisão com a antecedência devida
- s.
- t.
- u.

- v. Quanto aos termos para comunicar e cessar o contrato o mesmo refere:
- w.
- x. E do contrato resulta a morada da sede:
- y.
- z. O que não tendo sido realizado, ou provado, conforme incumbe ao autor da ação.

7.2. Dos factos tidos como não provados

- a. Que o autor titular do contrato tenha resolvido o mesmo em meio que haja prova.
- b. Que os meses subsequentes desde novembro de 2024 não estão pagos, mantendo-se em dívida a quantia de €448.46
- c. Aos quais correspondem 17 meses a €26.38
- d. Aos quais se somam juros de mora até seu pagamento.

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 as alegações 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. 4.º:

«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, sem que este tribunal detenha a chamada original e não tendo legalmente por esta via como a impor.

Mas consta dos autos o documento enviado e entregue pelo contrato – induzido pela reclamante – e a chamada de pedido de marcação de inspeção/serviços do respetivo pack Full + ar condicionado feita pela reclamante., e que nos leva a concluir que a mesma sabia do contrato, e das condições.

Mais, a Reclamada junta um sms de envio de alerta da renovação, ou seja a reclamante mesmo assume que recebeu um sms , mas alude que ligou - sem que possa fazer prova disso em tribunal- sem que tenha procedido a uma das outras vias, desde novembro de 2024, como poderia ter feito uma carta registada à sede, ter ido a uma loja preencher um formulário, enviar um email, preencher um pedido on line, tudo medidas que teria de ficar com prova documental em suporte duradouro, para poder fazer valer.

Assim este tribunal não tem duvida da 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, em abril de 2024.

Mais se acrescente que à luz da lei das vendas à distância, de onde resulta a chamada, já teria havido uma adesão anterior.

Pelo DL 24/2014, de 14 de fevereiro, a contratação do pacote deu-se com a chamada, que se iniciou pelo consumidor à Reclamada, já que foi o consumidor que realizou o contacto telefónico, para precisamente remarcar/marcar inspeções e ativação do produto pack full + ar condicionado.

Atendendo à chamada que este tribunal ouviu e as informações constantes do contrato remetido (que não tem de ser assinado pela reclamante pois estamos perante contratação à distância), 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 antes deste diferendo, e de se deixar de pagar.

O fim do serviço de eletricidade juridicamente e pelo contrato em nada altera a contratação do serviço em causa.

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, confirmando-se a existência de contratação, com data de abril de 2024, sem que tenha havido oposição à renovação, em abril de 2025, e por isso mantendo-se em vigor até à rescisão por incumprimento da reclamante nos pagamentos até abril 2026.

Estão a ser cobrados 17 meses, de novembro 2024 inclusive a abril de 2026, perfeitamente justificados pelo contrato, na ausência de prova em contrário.

Conforme cabia ao autor, por via do art, 342.º CC o ónus da prova, que assim fica inquinado, pois a reclamada prova que a reclamante conhecia o contrato, sabia do mesmo e da sua renovação, e tinha em sua posse os termos e condições daquele com todas as informações.

Não pode este tribunal deixar de lamentar a confusão que estes contrato criam – na sua autonomia do contrato principal – quanto aos consumidores, mas efetivamente e se os mesmos lessem os contratos a que aderem – o que desconhecemos se aqui aconteceu – não deixariam de tomar medidas formais para aquando da desvinculação poderem devidamente formalizar aquela, verificando-se que no clausulado dos contrato está lá toda a devida e legal informação, salvo melhor opinião.

Pelo que e sem tem a pretensão da Reclamante de cair.

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, 25 de junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos