SENTENÇA n.º 293/2026

Processo n.º 1245/2026

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. A obrigação de qualquer tipo de oferta comercial ou reembolso apenas se pode colocar em apreciação se houver prova documentada do sucedido ou apreciado.

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 transpôs 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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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

Uma vez que houve necessidade de alegações e envios posteriores, este processo apenas foi dado como concluso a 22 de junho de 2026.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Alega o Reclamante no seu pedido inicial que:

« Após duas reclamações no livro online sem qualquer resposta por parte desta empresa, venho desta forma solicitar a vossa intervenção. A ERSE, que também já recebeu uma reclamação directamente no seu website também não respondeu nem demonstrou qualquer atenção sobre o assunto, indicando apenas que registarem que a empresa --- não providenciou qualquer resposta de acordo com as disposições legais adjacentes ao livro de reclamações. Eu tenho diversas reclamações relativamente à --- nomeadamente questões de faturação e de incumprimento de condições de contrato. Aquando da adesão em Outubro de 2025, foi-me vendido, através do site --- um pacote de serviços que incluía Gás Natural, Eletricidade e acesso a descontos em Mobilidade elétrica e combustível, numa parceria com o ----, "----". Este plano teria desconto nas duas energias, 16% de desconto na Mobilidade elétrica e 14 cêntimos de desconto por litro em combustível. A ativação do desconto de combustível apenas ficou ativa em Dezembro após um sem número de contactos junto da --- e do ----, onde um responsabilizava o outro, fazendo de mim bola de ping pong entre os seus serviços de apoio. O desconto da mobilidade elétrica nunca ficou ativo, tendo eu encetado diversos contactos junto da ---, com "encaminhamentos internos" sem fim e sem resolução, onde cada assistente que me atendeu prestou informações incorretas, imprecisas, várias vezes falsas sobre o funcionamento do serviço e sempre diferente entre si, nos mesmos departamentos que atenderam as chamadas.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Em Dezembro realizei carregamentos através da aplicação da --- das quais fui cobrado na minha conta, mas nunca recebi fatura nem resposta sobre o seu conteúdo e a --- nunca respondeu aos diversos pedidos telefónicos e reclamações escritas, situação que vou igualmente reportar ao serviços do Ministério das Finanças.

Ao contrário do contratualizado, as faturas de Luz e Gás são emitidas em separado e com largos períodos de separação em vez da periodicidade mensal contratada. A fatura da Luz é até a situação mais complicada onde a faturação ficou por fazer desde Dezembro até Março e onde a empresa veio faturar um período absurdo de tempo, sem leituras reais, de 03/12/2025 a 21/02/2026.

Esta fatura devia igualmente incorporar um valor a crédito de 29,70€ transferido do cartão --- e realizado a 14/01/2026. Isto corresponde a um serviço da aplicação --- onde é possível utilizar o saldo ---nas faturas.

De referir que é impossível contactar o serviço de apoio ao cliente e, tal como referido acima, depois de horas em espera, as informações prestadas são sempre incorrectas, não são encaminhadas internamente e sempre de forma a desculpabilizar-se com problemas informáticos sem nunca resolver absolutamente nada.

Por fim gostaria de adicionar que a --- nunca enviou o contrato de adesão nem documentação alguma sobre a ativação do serviço com descrição completa do mesmo, mas segue em anexo a informação publicitária.

Pedido: Em suma, pretendo:

- A correcão contratual do serviço de mobilidade elétrica, emissão da fatura do serviço utilizado e respetiva correção caso o desconto esteja incorreto.

- O crédito do valor retirado da conta --- e transferido em Fevereiro na fatura atual.

- Compensação sobre o atraso na emissão de faturas e indisponibilidade de comunicar leituras levando a --- a inventar valores para as facturas que, entretanto, emitiu.»

A reclamada apesar de devidamente notificada não se pronunciou em contestação escrita, fazendo apenas a sua defesa oral, em sede de audiência.

Face às questões levantadas pelo Reclamante, foi na sequência da mesma enviado ao tribunal o seguinte:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

« Fazendo referência ao Processo n.º 1245/2026, venho, pelo presente meio, em representação da M/ Constituinte --- e na sequência daquilo que ficou acordado em sede de audiência de julgamento, remeter as duas faturas de mobilidade elétrica referentes aos dois carregamentos efetuados pelo Reclamante.

Mais informo que o crédito de 3,00 EUR (três euros) ficou disponível na Aplicação Mundo --- e será considerado nos próximos carregamentos efetuados, refletindo-se posteriormente na fatura a emitir (a fatura é sempre emitida pela APP MG). O desconto incidirá exclusivamente sobre a componente de energia, sendo que as componentes fixas e os impostos serão cobrados na totalidade. No entanto, ressalvamos que a aplicação deste desconto apenas ficará visível na fatura que é disponibilizada na APP após o fim do carregamento.

Por sua vez, e no que se reporta ao contrato de mobilidade elétrica, informa-se V. Ex.ª de que, face à atualização ocorrida na APP Mundo ---, não temos disponibilidade para recuperar o correspondente histórico, pelo que se remete em anexo a comunicação que era habitualmente enviada no decurso do ato de contratação.»

Posteriormente e conforme indicação em Despacho o Reclamante indicou que:

« Eu, Cláudio Passos, na qualidade de Reclamante nos autos do Processo n.º 1245/2026, venho, respeitosamente, pronunciar-me sobre o teor da comunicação apresentada pela Reclamada ---., nos seguintes termos:

Desde logo, cumpre-me salientar que as condições contratuais remetidas pela Reclamada não contêm qualquer informação relativa ao modo de processamento de reembolsos, designadamente no que respeita à eventual obrigação de os mesmos serem efetuados sob a forma de saldo para utilização futura. Nestes termos, não considero aceitável que o reembolso seja efetuado de forma não transparente, invisível para o consumidor e sem qualquer evidência clara na aplicação ou em documento faturado.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Acresce que não aceito que a devolução de valores seja efetuada através da Aplicação Mundo ---. O reembolso deverá, em conformidade com os princípios da boa-fé e da reposição integral da situação que existiria caso não tivesse ocorrido erro de faturação, ser realizado através do mesmo meio de pagamento utilizado nas transações em causa. Com efeito, conforme resulta das "Condições Particulares de Fornecimento de Eletricidade em Pontos de Carregamento da Rede de Mobilidade Elétrica" remetidas pela Reclamada na sua resposta, designadamente do ponto 7, sob a epígrafe "Modalidade de Pagamento", a opção selecionada e única é "cartão bancário", o qual se mantém associado à aplicação, conforme captura de ecrã que junto em anexo. Assim, apenas deveria ter sido debitado o montante correto, caso o desconto tivesse sido devidamente aplicado, conforme a própria Reclamada reconheceu em sede de audiência.

Por outro lado, não se afigura razoável que o reembolso seja condicionado à utilização futura de serviços, tanto mais que o desconto de 18% assumido pela Reclamada em julgamento continua, até à presente data, sem se encontrar refletido na aplicação Mundo ---. Tal circunstância, que documento através de captura de ecrã que junto, implicaria a repetição de sucessivas situações de faturação incorreta, conduzindo a um ciclo vicioso de utilização, reclamação e novo reembolso, o que manifestamente rejeito.

Em alternativa, e sem prejuízo do exposto, poderá o reembolso ser efetuado mediante transferência bancária para o meu IBAN, que junto em anexo para o efeito.

Nestes termos, requeiro a V. Ex.ª que seja determinada a devolução dos montantes indevidamente cobrados através de meio idóneo, transparente e conforme às boas práticas contratuais e legais.»

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

A Reclamada voltou a pronunciar-se indicando que:

«No seguimento do douto Despacho proferido por V. Ex., venho, pelo presente meio, informar V. Ex.ª de que o carregamento já foi efectuado nos moldes anteriormente explicados, pelo que não será possível avançar com a atribuição do valor mediante transferência bancária.

Sem prejuízo do acima exposto, a M/ Constituinte avançou, a título excecional e numa ótica de satisfação do cliente, com a atribuição de um novo crédito do mesmo montante de 3,00 EUR, através da APP Mundo ---, que já se encontra disponível na conta do cliente, para assegurar a resolução definitiva desta questão.»

Ao Reclamante teve oportunidade de se pronunciar antes do processo ser concluso:

«Reitero, de forma expressa e definitiva, que não aceito nem pretendo aceitar qualquer crédito para utilização futura em substituição do reembolso do valor indevidamente cobrado. As condições do serviço anteriormente remetidas pela própria Reclamada não contêm qualquer cláusula que imponha que os reembolsos sejam processados sob a forma de saldo ou crédito para utilização posterior, pelo que tal solução não pode ser unilateralmente imposta ao consumidor. A boa-fé, a transparência e a clareza contratual exigem que uma consequência económica desta natureza esteja expressamente prevista e seja inequivocamente compreensível para o aderente, o que manifestamente não sucede no presente caso.

Acresce que não se afigura razoável que o reembolso fique condicionado à utilização futura de serviços, tanto mais que o desconto de 18% assumido pela Reclamada em julgamento continua, até à presente data, sem se encontrar refletido na aplicação Mundo ---. Nestas circunstâncias, qualquer solução assente em crédito para utilização futura apenas perpetua a situação de incerteza e expõe o consumidor ao risco de novos erros, novas reclamações e nova litigiosidade, em vez de repor a situação que existiria caso o montante correto tivesse sido inicialmente cobrado.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Mais acresce que não pretendo voltar a utilizar os serviços da --- no futuro, uma vez que a empresa se tem demonstrado incapaz de resolver de forma eficaz os problemas reportados pelo cliente, bem como de cumprir, de forma transparente e fiável, as condições contratuais que assume. Por esse motivo, qualquer crédito para utilização futura é, para mim, desprovido de utilidade prática e não constitui forma aceitável de restituição do valor em causa.

Importa ainda notar que, conforme resulta do print junto pela própria Reclamada, o alegado crédito surge associado a uma funcionalidade que permite a sua edição, sem que tenha sido emitida qualquer nota de crédito ou outro documento autónomo que ateste, de forma objetiva, estável e verificável, a sua efetiva atribuição. A retificação de uma faturação incorreta deve ser acompanhada do respetivo documento retificativo, designadamente nota de crédito, por forma a assegurar prova objetiva do acerto efetuado e da sua correspondência à fatura inicialmente emitida. Nessa medida, e uma vez que o valor apresentado pode ser alterado na própria aplicação pela Reclamada, nada obsta a que o mesmo seja reposto a zero e que o correspondente montante seja devolvido por meio fiável e verificável, nomeadamente através de transferência para o IBAN anteriormente indicado nos autos.

Nestes termos, reitero que o valor em causa deverá ser devolvido através do mesmo meio de pagamento utilizado na transação original ou, em alternativa, mediante transferência bancária para o IBAN anteriormente indicado nos autos. O reembolso por meio diverso pressupõe acordo expresso do consumidor, e esse acordo não foi dado.

Em face do exposto, e uma vez que não pretendo aceitar qualquer crédito para utilização futura, requeiro a V. Ex.ª que seja proferida decisão sobre a matéria, nomeadamente determinando à Reclamada a emissão da correspondente nota de crédito e o respetivo reembolso por meio fiável, visível e documentalmente comprovável.

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 no pedido inicial, não podendo o valor ser superior a €5000.

À presente causa foi assim atribuído o valor de **€29.70** (vinte e nove euros e setenta cêntimos).

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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) O reclamante em consequência de contrato celebrado com a operadora era cliente da mesma no período em discussão de serviços num Contrato de Plano --- e ----.

b) O Reclamante foi afetado no seu sistema de faturação por problemas de gestão da plataforma da reclamada, que são do conhecimento

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

público e que afetaram os clientes nos períodos em apreço de dezembro a março,

c) Contudo nunca houve cobrança prescrita ou retroativa nos termos da lei a mais de 6 meses

d) Podendo levar a estimativas na fatura de eletricidade entre 03.12.2025 e 21.02.2026

e) Conforme fatura que se encontra nos autos.

f) Esta fatura faz alusão a um crédito no cartão -- de €29.70 (realizado a 14.01.2026).

g) Não há nos autos cópia do contrato de adesão, nem outra documentação, para além dos termos do plano,

h) E de condições remetidas genericamente pela reclamada.

i) O plano deveria dar-lhe descontos, e em especial para estes autos 16% na mobilidade elétrica.

j) Mas tem reclamado a correção contratual do serviço de mobilidade elétrica, e o crédito do valor retirado da conta --- e transferido em Fevereiro,

k) Consta dos autos uma fatura de eletricidade de €189.72, emitida a 24.02.2026 e referente a um período com menos de 6 meses entre 24.11.2025 a 21.02.2026

l) Desta fatura há menção a um desconto válido até 26.04.2026 a acumular no cartão ---,

m)

n)

o) Desconhece este tribunal pois não há prova documental se este saldo estava ou não na app do --- naquela data

p) A fatura de gás nos autos é de €44.92 e foi emitida a 24.02.2026 e refere-se ao período de 15.01.2026 a 21.02.2026,

q) Levando ainda a acumular €3.87 em cartão ---:

r)

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

s) De acordo com o plano de condições anexo, a acumulação de saldo é referido sempre à App Mundo --- e nunca há referência de obrigação de envio do saldo em dinheiro como peticionado;

t)

u) Prevendo as referidas condições:

v)

w) Não havendo nenhuma menção escrita nos autos que sustente que o desconto será enviado de outra forma ou de modo mais direto ou transparente para o IBAN como questionado;

x) Em sede comercial e não se tratando da cobrança de um serviço público, mas sim de uma oferta comercial será sempre a entidade a ditar as indicações,

y) E o cliente consumidor ou aceita e mantém-se cliente

z) Ou não aceita e pondera deixar de ser cliente.

aa) Pelo que desde que o valor apurado de €3 fique disponível na app do Mundo --- quanto ao valor de mobilidade elétrica

bb) Não pode este tribunal considerar nenhum incumprimento contratual;

cc) Ou impor uma forma de reembolso diferente da publicitada

dd) A Reclamada envia dados de que foi comercialmente disponibilizado o valor em dobro do apurado, de €6 de saldo no Mundo ---,

ee)

ff) Valor este que só pode ser usado em carregamentos de mobilidade elétrica futuros

gg) E que não contratualmente ligação com o saldo --- (por se tratar de fatura de mobilidade elétrica).

hh) O Reclamante envia prova de que não tem movimentos em sede de histórico de movimentos de carregamento elétrico

ii)

jj) O que não se contesta, mas não se está a analisar se teve carregamentos,

kk) Mas sim se o saldo – que terá de ser refletido em nova fatura quando carregar de novo o carro em uso de mobilidade elétrica – ali fica para ser usado.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

ll) Não se tendo obrigado a Reclamada em momento algum a ressarcir este valor,

mm) Mas sim a fazer refletir em carregamentos futuros com a app Mundo ---

nn) Pois o desconto na adesão a este pacote --- e pelos dados que o tribunal dispõe, pode ter visibilidade de uma das duas formas:

oo)

pp) Pelo que apenas em novo carregamento e nova fatura de mobilidade elétrica tal se poderá confirmar, e não neste processo, para além do que já dispomos.

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

Sendo que em sede arbitral ainda que o tribunal não possa emitir a faturação, pode apreciar a mesma e a correção feita, e apreciar tal nos termos e de acordo com a prova feita.

8. Do Direito

Deve desde logo esclarecer-se que na presente situação a discussão atual nos autos se reporta a um desconto comercial e contratual, do qual este tribunal não recebeu pelo autor da ação mais do que a prova documental que foi referida na factualidade dada como provada.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Não estamos perante uma questão que este tribunal possa apreciar em sede de serviços públicos essenciais, pois o serviço de mobilidade elétrica não está assim catalogado, nem os eventuais descontos ou práticas comerciais que se pretendam alegar, tudo dependendo em bom rigor do que se comprove ter sido contratado entre as partes.

Acrescente-se que os constrangimentos comerciais e contabilísticos da entidade quanto a períodos definidos, não podem prejudicar o consumidor em períodos de cobrança de consumos reais e de acertos com mais de 6 meses,

O que de todo aqui aconteceu.

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 pode gerir a sua conta, sempre dependente da informação constante e prestada em duas apps, a do Mundo --- e a do --, onde os saldos de oferta se devem refletir nos termos contratados e com as prorrogativas dos mesmos.

Sempre se diga que este tribunal arbitral não tem poderes fiscalizatórios, ou de análise e pronúncia na generalidade sobre práticas comerciais, cabendo no setor esse papel apenas à ERSE que teve conhecimento do caso e se pronunciou indicando do silêncio de resposta da entidade, sem mais.

Assim e do que foi apurado o reclamante teria a receber um valor de €3 relativo a mobilidade elétrica em sede da app do Mundo --- como valor a ser descontado em caso de novo carregamento e visível apenas em nova fatura de mobilidade que venha a ser emitida,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

E esse valor nunca foi indicado em contrato que poderia ser revertido em valor monetário ou em transferência bancária. Pelo que tratando-se de um desconto ou oferta comercial não estão em causa os mesmos princípios de defesa do consumidor como no caso da prestação de eletricidade ou gás que pode retroagir em 6 meses, mas tem de se basear em consumos reais, ou em acertos após estimativas.

Da informação dada a este tribunal houve realmente falhas de comunicações e de faturação, mas não há qualquer prova de dano ou cobrança retroativa com mais de 6 meses. Pelo que à luz do diploma dos serviços públicos essenciais nada há a corrigir.

A Reclamada junta prints que há em acumulado 6€ que poderão ser usufruídos (em dobro dos 3€ apurados) quando o reclamante voltar a carregar o carro elétrico em mobilidade elétrica, mas sem isso ocorrer, nunca se poderá receber ou vislumbrar de forma mais direta, como o reclamante reclama esse saldo.

A menos que tivesse prova de alguma outra assunção ou modo, mas que não é feita prova nem tem este tribunal acesso a condições em que tal estivesse expressamente estipulado: reembolso em dinheiro.

Pelo que na ausência de incumprimento contratual – não falamos da questão moral dos procedimentos das entidades – não pode este tribunal condenar a reclamada em nada do peticionado.

***

Sendo que nos termos do art. 342.º CC o ónus da prova em tribunal cabe ao autor da ação, quando nenhuma inversão exista (o que realmente não acontece quanto à temática em causa). Ou seja, refere a doutrina que:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

«O ónus da prova corresponde à situação jurídica passiva, no contexto processual, na qual alguém tem de demonstrar os factos que invoca.»[1]

E o Reclamante não prova documentalmente nenhuma das alegações realizadas ou exigidas a este tribunal.

***

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair a pretensão do Reclamante.

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.

[1] https://diariodarepublica.pt/dr/lexionario/termo/onus-prova-direito-civil-processo-civil

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada dos pedidos.

Deposite e notifique.

Lisboa, 07 de julho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt