SENTENÇA n.º 294/2026

Processo n.º 1456/2026

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.Nos termos da lei os contratos devem ser cumpridos nos termos em que foram realizados, e nas condições acordadas;

3. A realização de contrato em loja, e sua assinatura implica que o consumidor deve ser diligente na mesma concretização.

4. Se não houver tempestiva denúncia do contrato, e a instalação for permitida, apenas em caso de incumprimento comprovado poderá ser colocada a resolução do mesmo com justa causa.

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 02.06.2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Contudo foi permitido à parte a junção de elementos ou alegações o que ocorreu, tendo o processo sido dado como concluso a 04.06.2026.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

O objeto do litígio em sede arbitral depende do pedido apresentado por escrito aos autos pela Reclamante, em que a mesma alegou:

«Antes da celebração do contrato da Solução de Energia Solar com a ---, foi-me garantido que, após a instalação do sistema, o valor da fatura de eletricidade não iria aumentar. Com base nessa informação, celebrei o contrato em dezembro de 2025, sendo que a fatura mais recente disponível na altura era de 67,82 €. No entanto, após a instalação do sistema, o valor da fatura aumentou para 164,70 €, o que contraria diretamente a informação prestada na fase pré-contratual. Apresentei várias reclamações através do Livro de Reclamações, sem que a empresa tenha dado resposta ao problema essencial, limitando-se a desviar a questão para aspetos técnicos. Foi agendada uma visita técnica para o dia 24 de fevereiro de 2026, à qual ninguém compareceu, sem qualquer aviso prévio. No dia 03 de março de 2026, um técnico deslocou-se à minha residência sem aviso prévio, não tendo explicado o objetivo da visita nem solicitado acesso ao interior da habitação. Nessa ocasião, manifestei claramente a minha intenção de resolver o contrato. O técnico utilizou o meu telemóvel para contactar a ---e informou que eu apenas falo chinês, tendo sido indicado que a empresa entraria em contacto com recurso a ferramentas de tradução. Até à presente data, tal contacto nunca foi efetuado. Assim, não corresponde à verdade qualquer

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

alegação de recusa de acesso por minha parte, tendo existido falhas de comunicação e de procedimento por parte da empresa.

Apesar de tudo isto, a empresa recusou a resolução do contrato sem penalização e continua a exigir o pagamento das mensalidades. A questão central do presente litígio reside no incumprimento dos deveres de informação pré contratual, tendo sido prestada uma informação que não corresponde à realidade e que influenciou diretamente a decisão de contratar. Pedido: Resolução do contrato sem penalização, suspensão imediata dos pagamentos mensais e restituição dos valores pagos indevidamente.»

***

A Reclamada pronunciou-se em sede de contestação alegando que:

*« O Reclamante adjudicou em dezembro de 2025 um kit solar com total de potência total de 1740 W (4 painéis de 435 W) – cfr. contrato que ora se anexa e cujo teor se reproduz para os devidos efeitos legais. 2º Não obstante tal facto, e conforme é consabido, os microinversores limitam a potência a 1600 W(4 microinversores de 400 W). 3º A Reclamada --- considera como valor aceitável para um bom funcionamento do kit solar uma produção de 80 % da potência instalada. Esclarecendo numericamente: Potência Total de Instalação: 1740 W Potência Total de Ligação: 1600 W Valor Aceitável ---- (80% da Potência Total de Ligação): 2600 W (1280 W * 0.8) 4º Ora, veja-se o valor de Produção às 13h de 29/03/2025: 1480 W (1480 W de autoconsumo).*

Em suma, a anomalia reportada pelo ora reclamante aparenta ser somente nos equipamentos de medição (sem qualquer impacto na produção efetiva e autoconsumo). 6º Nesse seguimento, a Reclamada desencadeou uma assistência técnica ao local para verificar os equipamentos de medição, mas devido à barreira linguística e à não autorização de acesso à instalação não foi possível efetuar a mesma.

Pelo que, não é plausível atender ao pedido do Reclamante quando o mesmo nem sequer permite o acesso à Reclamada para proceder com a análise e reparação

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

da anomalia ora reportada. 8º Sem prescindir, reitera-se que um equipamento de medição não tem impacto na produção. 9º Com efeito, conforme resulta da sua própria natureza e designação, trata-se de um equipamento destinado unicamente a permitir ao cliente acompanhar os consumos/registos de medição, possibilitando uma gestão mais eficiente do autoconsumo, não interferindo, em momento algum, com o processo produtivo. 10º Adicionalmente, ressalva-se que não corresponde à verdade a alegação de agravamento dos custos com a energia elétrica, porquanto se verifica que as faturas emitidas na componente de energia evidenciam, inclusivamente, uma redução dos valores faturados, o que contraria frontalmente o alegado pelo Reclamante.

Simplesmente ao valor da componente de energia a fatura final contempla ainda o valor das prestações, conforme é de lógica e fácil compreensão. 12º Destarte, face a tudo quanto supra exposto, deverá o presente processo ser considerado improcedente, e a Reclamada absolvida do pedido. Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. doutamente suprirá, requer: Julgar a presente ação arbitral improcedente, por não provada, e, em consequência absolver a Reclamada do pedido.»

4. <u>Do valor da causa</u>

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 **€3552** (três mil quinhentos e cinquenta e dois euros).

5. <u>Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral</u>

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou parcialmente por vídeo verificou-se estar presente a Reclamante, acompanhado de tradutor e de uma testemunha, e a Reclamada representada por mandatária.

Foram ouvidos os presentes lograda a hipótese de ser obtido acordo.

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

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seriam notificados da 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.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa quanto ao alegado e reclamado.

7. Da Fundamentação de facto:

7.1. Dos factos tidos como provados:

a. A reclamante por iniciativa sua, e em loja resolveu aderir à instalação de painéis solares,
b. Foi realizado em loja, a 10.12.2025, um contrato de Energia Solar Quality, para a aquisição em 96 prestações de 4 painéis solares
c. Pelo valor de €2887.50 mais IVA, no total de €3552
d. Tendo o local de consumo passado a ser uma UPAC, desconhecendo o tribunal por falta de prova da data em que foram os painéis instalados,
e. Contudo com o assentimento da Reclamante
f. Do contrato não consta nenhuma clausula de redução de preço garantido

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

g. Sendo feita alusão à previsibilidade de simulação realizada
h.
i. Que precisamente por ser uma simulação é um documento indicativo, e não obriga a reclamada a um valor,
j. Como proposta a faturação poderia reduzir no máximo €25.5 ao mês, (306/12) mas para além de ter de pagar a prestação dos painéis, que é mais elevada que essa poupança,
k. Bem como terá sempre de ser tido em conta o consumo real do local, inclusive com 4 equipamentos solares continuamente ligados
l.
m. Mas mesmo assim e ainda que numa primeira fatura nos autos o valor seja mais elevado de acordo com os consumos, a Reclamada juntou print que em Agosto/setembro 2025 a fatura tinha €55.14
n. E em Abril /maio 2026 veio de €31.69
o. Sempre mais o valor das mensalidades.
p. Entre as partes prevalecerá apenas o documento escrito, que foi assinado digitalmente pela Reclamante
q.
r. E onde constam as informações contratuais da aquisição em causa, e onde a mesma declara ter lido as condições
s. E ter legitimidade para decidir.
t.
u. Não havendo prova documental que na data da contratação foi alegado o desconhecimento da língua, ou travada a contratação por tal.
v. A Reclamante não revela conhecer a língua, mas desconhece o tribunal como de forma diligente aceitou realizar um contrato
w. O assinou e validou sem ler,
x. A menos que não tenha sido diligente.

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

y. Também nunca foi formalizado qualquer pedido de resolução, nos primeiros 14 dias, ou nos 30 dias seguintes à instalação

z.

aa. Mesmo que se viesse a discutir da legitimidade de tal.

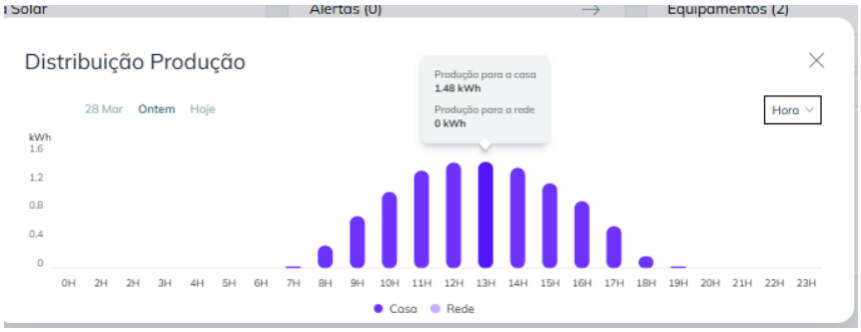
bb. A Reclamante convenceu-se que haveria uma redução substancial do valor a pagar de eletricidade,

cc. Sem que nada no contrato aluda a tal.

dd. Pelo que não pode este tribunal analisar as mesmas em períodos comparativos como forma de provar a resolução do contrato.

ee. Sendo que foi provado que os painéis estão a funcionar e a produzir energia na medida do expectável.

ff. Tendo sido junto gráfico correspondente à produção em março 2026:

gg. 

hh. Não há nos autos prova da queixa feita no livro de reclamações,

ii. Mas há uma resposta da reclamada que alude a outra resposta de 16.03.2026.

jj. Não há nos autos prova de ter sido formalmente solicitada a resolução do contrato por meio idóneo como carta registada, email, fax, ou outro.

kk. Ou comprovado incumprimento definitivo pela parte;

ll.

mm. A reclamante menciona que ficou a pagar um valor mais elevado por ter os painéis;

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

nn. Não foi permitida por não ser devidamente esclarecida uma vistoria técnica

oo. Nenhuma anomalia foi verificada nos equipamentos, que demonstre incumprimento definitivo.

pp. O contrato mantém-se em vigor.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha violado o acordado na realização do contrato de fornecimento de sistema de energia solar ----;

b. Não há qualquer prova documental de garantias de poupança, publicidade enganosa ou outros preços que possam ser comparadas ou apresentadas;

c. Não houve incumprimento definitivo ou culposo do contrato pela Reclamada.

d. Que tenha sido solicitada formalmente a resolução do contrato;

e. Que tenha havido cobrança de valores não reais, ou que haja erro nos valores faturados.

f. Não há prova nos autos de nenhuma gravação de chamada comercial, de pedido formal da mesma, nem de que a Reclamante disponha ainda a mesma.

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.

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

8. <u>Do Direito</u>

A questão em apreço objeto deste litígio diz respeito a um contrato de fornecimento de sistema de energia solar ---, vulgo painéis solares e sua instalação, que tendo ocorrido, se manifestou de acordo com a reclamante, na qualidade de consumidor, perante o que lhe foi apresentado em loja pela Reclamada.

Desde logo importa sublinhar que é convicção deste tribunal que a reclamada não foi confrontada propriamente com um pedido de resolução do contrato para o fornecimento de serviço de monitorização ---, que se realizou a 10.12.2025.

Bem como do contrato em si – e mesmo da proposta/simulação de poupança – não se pode concluir que esta aquisição dos painéis levasse a uma qualquer redução como é aludido, quando o consumidor deve ser diligente e saber que terá de ser paga uma prestação, se não for pago a pronto, e que os equipamentos também estarão ligados, dependendo a sua produção de energia de vários factores, bem como eventual poupança.

Não pode deixar este tribunal de considerar relevante que pela alegação de que a língua não lhe é conhecida um consumidor tenha aceite realizar o contrato, assinado o mesmo, e não o tivesse lido nos dias seguintes, antes de qualquer instalação, a fim de se inteirar das condições e eventualmente ponderar a resolução antes mesmo da instalação.

Muito pelo contrário há uma adesão em loja, quase imediata, mas livre de pressões ou coação que tivesse ficado provada, e mesmo que verbalmente tenha levantado questões e até ali voltado, se não leu o contrato que estava a aderir não foi o consumidor diligente. Se o leu e não entendeu nunca deveria assinar e ser sim mais cauteloso, levando consigo os dados e voltando depois.

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

A empresa tem apenas a obrigação de cumprir com as indicações e informações ali presentes por escrito. Por isso nada como prova documental se pode reportar a uma conversa tida ou a uma chamada telefónica que este tribunal não tem acesso, nem pode obrigar por esta via a ser entregue, tendo inclusive e após lapso temporal (salvo outra indicação em contrário e se não se comprovar o carácter contratual já que a adesão foi em loja e por iniciativa da consumidora) de ser destruída.

***

Assim temos de reportar-nos desde logo ao conceito de contrato e ao direito das obrigações, considerando que como noção o contrato é o acordo em que haja mútuo consenso, pelo qual duas ou mais pessoas com capacidade transferem entre si algum direito ou se sujeitam a alguma obrigação.

O contrato terá sempre de ser pontualmente cumprido, de acordo com o art. 406.º CC.

Dito isto, será importante recordar também o direito à qualidade dos bens e serviços, conforme art. 4.º da Lei n.º 24/96, de 31 julho, considerando que o artigo suprarreferido menciona que:

«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.»

Por fim teremos ainda de fazer referências às regras relativas ao cumprimento dos contratos constantes no Código Civil, e a sua resolução, para verificar da possibilidade e necessidade de recurso a este instrumento legal.

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

Estando no âmbito contratual o tribunal formou a sua convicção de que perante o que foi contratado, e cuja adesão foi assinada digitalmente com elementos (email e n.º telefone) da reclamante, que esta foi validamente feita.

Mas o caso em apreço não comporta os termos de uma venda à distância em nosso entendimento e pelos dados entregues nos autos, pois a adesão foi feita em loja.

Assim importa ter presente que para a cessação deste contrato, seja nos termos da cláusula 16.ª das condições especiais do contrato com a ---, apenas poderia ocorrer por resolução por iniciativa do cliente em caso de incumprimento definitivo do contrato.

Nunca se tendo a Reclamada recusado a prestar o serviço, e tendo mesmo havido indicação técnica nos autos (sem prejuízo de visita que poderia ser reagendada face à que foi lograda em março 2026 por motivos alheios ao contrato) que comprovou estarem tecnicamente os painéis solares a funcionar adequadamente e pelo expetável, poderá ser discutível se a Reclamante não criou expetativas irreais para a poupança mediante a adesão a uma solução solar, que para haver algum tipo de poupança dependerá de vários fatores como a localização (a existência de sol e a produção de energia) e a própria utilização dada, tal como já aludido antes.

Não tem este tribunal provas ou indícios suficientes para comprovar o alegado defeito ou falta de conformidade dos painéis que pudesse levar à discussão da aplicação da lei das garantias, DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, pelos mesmos.

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

Nos elementos formais de queixa, nunca se verifica que tenha sido sequer formalizado um pedido de resolução, não se aplicando a estes contratos como já referimos, em nosso entendimento, a obrigação de entrega de formulário próprio de resolução, ou do prazo de 14 dias para tal, como ocorre noutro tipo de vendas.

Este contrato tem duração mensal, renovável periodicamente. E mantém-se em vigor quanto ao pagamento das mensalidades acordadas, até que o valor total seja pago.

Aliás se a resolução vier a ser solicitada, o consumidor de acordo com o contrato celebrado (cláusula 16.º) terá a obrigação de devolver os equipamentos solares, de pagar todas as prestações, e de custear as despesas de retirada dos mesmos, apuradas no contrato.

***

Termos em que terá de decair a pretensão da reclamante de resolução contratual, uma vez que a mesma não está permitida sem que houvesse incumprimento definitivo do contrato, contrato este nos autos que detém todos os elementos e informações necessários por lei à contratação e que foi validado e assinado pela reclamante sem qualquer reserva.

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

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

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.''

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, 06 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

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