SENTENÇA n.º 304/2026

Processo n.º 1371/2026

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. Os termos de um contrato têm de ser cumpridos conforme acordado, cabendo ao autor a prova do que alega.

3. O instituto da responsabilidade civil obriga para que haja a possibilidade de apreciação de indemnização que estejam completos todos os pressupostos legais do mesmo nos termos do art. 483.º CC.

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 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.

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.

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

3. *Do objeto do litígio*

O objeto do litígio que este tribunal pode apreciar é genericamente o constante dos autos e entregue pelo autor da ação no pedido. Assim o reclamante alegou com a entrada do processo:

«contratei com a ---o pack --- de fornecimento de eletricidade e gás, após uma chamada com um agente por telefone que me descreveu as condições do serviço. A reclamação tem por base a questão dos benefícios em parceiros no valor de EUR 50/mês. Aceitei contratar o serviço apenas e só porque me compensava financeiramente se tivesse acesso a estes benefícios (especialmente ----). Em nenhum momento me foi comunicado que estes benefícios tinham um stock limitado. Nunca consegui aceder aos vouchers dos parceiros que me fizeram aceitar este pacote. Fiz uma reclamação e responderam-me por email no dia 3/2/26 a dizer que "tal como descrito nos Termos e Condições do serviço Pack --- contratado a 15 de dezembro de 2025, os benefícios exclusivos em parceiros, nomeadamente a oferta em vouchers de supermercado é limitada ao stock existente."

Além disso, deram-me um voucher do pingo doce que nem saldo tinha. No seguimento deste email fui reler o contrato mencionado e não verifiquei nenhuma referência a este limite de stock. Liguei para a linha de apoio e questionei onde está escrito no contrato que estes benefícios estão limitados ao stock existente. Pediram para aguardar em linha e depois disseram que não vislumbravam esta questão no contrato e que iriam registar a minha chamada como reclamação e responder brevemente. Recebi o segundo email no dia 10/2/26 a descartar por completo a minha reclamação e sem esclarecerem onde está no contrato essa questão. Resumindo, enganaram-me quando subscrevi o pacote, mentiram-me quando fiz a reclamação, e ainda desconsideraram o meu pedido para reverem o contrato. Estou a pagar um pacote e não consigo ter acesso aos benefícios que me fizeram aceitar o pacote. O mais chocante é não haver suporte contratual para o que afirmam e continuarem sem querer saber nem compensar o cliente. 1 Pedido: Tendo sido privado dos benefícios que me foram prometidos, pretendo o valor de 600 EUR de compensação, com base no

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

seguinte: O contrato tem 12 meses de fidelização. Foram-me prometidos 50 EUR/mês em benefícios (50x12=600), sem menção nenhuma da limitação de stock nem na chamada inicial para subscrição do serviço nem referência no contrato assinado. Fiz a reclamação e mentiram dizendo que isso estava descrito no contrato. Fiz uma chamada para a linha de apoio e nem os agentes da linha de apoio me conseguiram indicar onde estava mencionada essa limitação de stock. Depois voltaram a responder o mesmo que tinham dito, sem terem dado valor à minha questão. Em suma, creio que usaram práticas comerciais desleais e enganadoras, mentiram, e mais importante que tudo, não estão a cumprir com o contrato assinado.»

***

A Reclamada veio apresentar contestação que pode ser consultada na íntegra nos autos onde alega em primeiro lugar de uma exceção pela ineptidão da petição que abaixo se decidirá, e por impugnação:

« 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. 10º 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. 11º 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. 12º Com efeito, o Reclamante usufruiu do serviço de certificação de gás gratuito, cujo custo seria de 60 € caso o Reclamante não tivesse subscrito o Pack. 13º Pelo que, o peticionado pelo Reclamante traduz-se num evidente enriquecimento sem causa, 14º 3 Evidenciado sobretudo pelo valor ora solicitado na presente ação, que desde já se impugna, por carecer de sentido e fundamento legal o Reclamante encontrar-se a peticionar uma indemnização no montante de € 600 quando nem uma anuidade perfaz tal (€106,68) 15º No que concerne às parcerias e benefícios do Pack, os mesmos são limitados conforme foi sempre explicado ao Reclamante, podendo não conseguir aproveitar todos os meses, pelo que o cliente deverá estar atento à disponibilidade destas ofertas na

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

área de benefícios. 16º Pode consultar todas as condições e parceiros em ---, e pode também consultar a disponibilidade de cada código gerado, consultando os termos e condições aquando da emissão de um novo código. 17º Posto isto, deve por conseguinte, ser a presente ação arbitral ser julgada improcedente, e em consequência a Reclamada ser absolvida do pedido. Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. doutamente suprirá, requer: a) Julgar a exceção de ineptidão procedente, e em consequência absolver a Reclamada da instância; ou b) 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 pelo 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 **€600** (seiscentos euros).

5. <u>Do Saneador</u>

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.

Foi levantada a exceção de ineptidão da petição inicial pelo que cumpre decidir da mesma.

Efetivamente uma petição inicial pode ser considera inepta quando nos termos do art.º 186 n.º 1 e 2 al. a) e 278 n.º 1 al. b) do CPC, a alegação dos factos for de todo desconheça e impercetível.

Contudo e ainda que o tribunal concorde que muitas vezes os consumidores não fazem o pedido de forma articulada e devidamente clara, não podemos considerar que neste caso concreto seja desconexo o peticionado,

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

entendendo o tribunal o pedido quanto a um valor que o reclamante entende ter direito pelo contrato celebrado.

Pelo que deve ser indeferida a exceção aludida pela Reclamada e prosseguir os autos para apreciação e decisão sobre o mérito da causa.

6. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que esteve presente o Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatária.

Lograda a hipótese de acordo foram os presentes ouvidos.

Findas as alegações e a prova de cada uma das partes foi encerrada a audiência, e informado que posteriormente seriam notificados da sentença.

7. Da Fundamentação de facto:

7.1. Dos factos dados como provados:

a. O reclamante aderiu a 15.12.2025 a um contrato de eletricidade, gás e Pack --- com a Reclamada, na modalidade de Pack ----por 12 meses.
b. As condições gerais dos Packs --- indicam que: *« 1.2. A adesão aos Packs ---permite o acesso pelos Cliente ao conjunto de serviços e benefícios, descritos no quadro abaixo:*
c.
d.
e. Componentes estes que a não serem aplicados levarão a análise de incumprimento ou não do contrato.
f. Mas em momento algum é referido uma garantia de receção de €50/mês para utilizar em parceiros, mas sim que permite o acesso a tal, o que irá depender ainda das condições especiais.
g. Que no caso dos benefícios estão previstas na cláusula 1.4:

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

h.

i.

j. Ou seja este Pack apenas dá acesso a que o consumidor possa vir a gerar através de código promocional junto de parceiros

k. Não sendo garantida a atribuição dos €50

l. Sendo um potencial benefício sem conversão pela Reclamada desse mesmo código.

m. Não sendo gerida a atribuição dos vouchers pela Reclamada

n. Tendo de ser o cliente mensalmente, na área do cliente, por si só, a converter tal, sem que nada lhe esteja garantido para além do acesso.

o. Ou seja, neste pacote o consumidor paga para ter acesso a um benefício que se pode converter em aplicação de descontos em parceiros da Reclamada.

p. Não sendo este a única componente do Pack ---como supra descrito

q. A 18.12.2025 foi realizada inspeção do gás.

r. O cliente ao aderir ao pacote e assinar o mesmo aceitou sem reservas estas condições.

s. O contrato do Pack --- estará em vigor até dezembro 2026, e será renovado se não for pedido o cancelamento com 30 dias de antecedência, formalmente e em suporte duradouro nos termos gerais de Direito.

7.2. Dos factos tidos como não provados

a. Que a Reclamada não tenha prestado as devidas informações legais dos termos gerais e especiais deste contrato, conforme consta dos autos,

b. Que o contrato recaia sobre uma prática comercial desleal comprovada.

c. Que o Reclamante assinou sem reservas ou prova de tal nos autos.

d. Que a Reclamada tenha impedido o Reclamante de usar um voucher;

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

e. Que a Reclamada faça ou proceda à gestão de atribuição de descontos em parceiros;
f. Que a mesma tenha garantido a entrega de €50 a cada mês ao cliente nos parceiros.
g. Que esta atribuição dos vouchers não tenha limitações.
h. Não é reclamada a falta de outros componentes do contratado.

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.

O contrato e as condições gerais e especiais constam dos autos, o consumidor não sendo pessoa analfabeta, deverá ter lido o contrato e aceite o mesmo, pois consta a sua assinatura digital, pelo que se lhe aplicam as ditas condições.

As clausulas contratuais gerais em causa não foram declaradas pelo tribunal como ilegais ou abusivas na sua generalidade, estando plenamente em vigor e sendo aplicáveis ao caso.

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:

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

«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;

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

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.

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

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 apresentado ao cliente consumidor e aceite pelo mesmo sem reservas uma prestação de serviços que inclui eletricidade, gás e um pack ---.

Esse contrato foi entregue ao Reclamante, crendo o tribunal que o mesmo terá procedido à sua leitura antes de o assinar como era sua obrigação.

Assinando e aceitando o contrato, poderá haver dificuldades na sua leitura ou interpretação.

Contudo e pelos termos gerais e especiais que constam dos autos, o pacote --- e demais nunca garante ao consumidor um benefício de €50 mensais em parceiros que seja garantido ou convertível.

Muito pelo contrário o contrato apenas garante o acesso a um pacote de benefícios de parceiros, acesso esse que é feito no site da Reclamada, e onde a responsabilidade da conversão do voucher cabe ao reclamante, sem nunca haver indicação nem de forma, nem de limites, mas sim tendo esse acesso toda a gestão para poder ‘’usufruir desse benefício’’ depende da gestão com os parceiros e do recurso a essa gestão. Que não estando garantida, de todo se pode dar como certa.

Além de que estes pacotes --- têm outros benefícios inerentes como desconto em faturas (que não está a ser reclamado) ou inspeções técnicas, aqui tendo ficado provado que logo em Dezembro de 2025 houve inspeção do gás.

Assim havendo acesso aos descontos, pela plataforma da reclamada, onde o reclamante tem de gerir com os parceiros o pedido e tramitação do código do voucher, sem que nada o garanta que alguma vez vai conseguir – à luz deste contrato – a reclamada cumpre as suas obrigações a que aludiu.

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

Deste modo e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, entendemos que o Reclamante não pode fazer prova de incumprimento da Reclamada do contrato, ou do direito de informação, confirmando-se a existência de contratação, e por isso mantendo-se em vigor até à sua renovação ou anulação antes de Dezembro de 2026, desde que realizado formalmente e com a devida antecedência.

Desta feita e não existindo qualquer facto ilícito que seja imputável à Reclamada, não pode este tribunal apreciar um pedido de indemnização, pois à luz do art. 483.º CC não estão cumpridos os pressupostos da responsabilidade civil.

Pelo que, e sem mais, tem a pretensão indemnizatória do 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.''

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

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, 08 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