SENTENÇA n.º 317/2026

Processo n.º 1613/2026

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. A fatura deve ser clara e adequada, mas comprovando-se que os créditos foram aplicados ao efetivo consumo, nada mais há a restituir.

3- A cessação do contrato deve retrodatar ao momento em que o contador foi retirado do local.

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.

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 23 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. <u>Do objeto do litígio</u>

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que:

«O reclamante celebrou um contrato de fornecimento de gás natural com a ---, o qual foi cessado no dia 12 de setembro de 2025, conforme comprovativo emitido pela ---. Apesar da cessação do contrato, a --- manteve o contrato indevidamente ativo e emitiu a fatura FT 0001/137485449 no valor de 59,52 €. Essa fatura incluía um crédito existente a favor do consumidor no valor de 38,82 €, o qual foi indevidamente utilizado para compensar uma faturação ilegítima. Adicionalmente, foi tentado o débito de cerca de 20 €, que foi revertido pelo banco. Posteriormente, a --- procedeu apenas à devolução parcial do montante de 21,74 €, não tendo restituído a totalidade do crédito contratual. Foram apresentadas reclamações através do Livro de Reclamações Eletrónico (processos n.º ROR00000000045484804 e ROR00000000045504962), não tendo a empresa respondido dentro do prazo legal de 15 dias úteis, conforme confirmado pela ERSE. Assim, verifica-se uma utilização indevida de crédito do consumidor e incumprimento das obrigações legais de resposta.

Pedido: Solicita-se:

1. A restituição do montante remanescente de 17,08 €, correspondente ao crédito contratual não devolvido;

2. A confirmação da cessação definitiva do contrato com efeitos a 12 de setembro de 2025;

3. A confirmação de inexistência de quaisquer valores em dívida por parte do consumidor.»

***

A reclamada pronunciou-se apenas em defesa e contestação oral no dia da audiência, remetendo para a fatura e para as notas de créditos remetidas aos autos, e confirmando a cessação do contrato com a data da retirada do contador a 12.09.2025.

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

Nada mais havendo a pagar ou a restituir pela mesma.

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, não podendo o valor ser superior a €5000.

À presente causa foi assim atribuído o valor total de **€17.08** (dezassete euros e oito cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada devidamente representada por mandatária e representante legal.

O Reclamante não estava com intérprete como devidamente informado, não dominando a língua portuguesa, mas permaneceu na audiência, e foi-lhe permitido enviar alegações escritas.

Ainda assim e nos termos do Regulamento, deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, sendo ouvidos os presentes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações 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.

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

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) A reclamante em consequência de contrato celebrado com a operadora era cliente da mesma no período em discussão de serviços de gás.

b) Estando em discussão uma fatura n.º FT 0001/137485449 emitida a 06.10.2025

c) Com o valor total de €59.52

d) Sendo o seu período de faturação de 29.08.2025 a 02.10.2025,

e) Onde havia um consumo real datado de 20.08.2025 de 1490 m3, e estimado para 02.10.2025 de 1520m3

f) E indicando a mesma que naquele valor a pagar havia sido usado um crédito que o cliente teria de faturação anterior cremos no valor de €38.82

g) Ficando apenas para pagamento um valor residual dos consumos nesse período de €20.70

h)

ID. DO CREDOR:	**PT84ZZZ105798**
Nº AUTORIZAÇÃO:	**00000417763**
DÉBITO ATÉ:	**27 OUT 2025**
VALOR A DEBITAR:	**20,70 €**

i) A 12.09.2025 o contrato teve fim com o levantamento do contador, cessando a relação contratual das partes

j)

k) Nessa data o contador marcava como consumo real 1491m3

l)

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

m) Tendo esse valor de ser pago – 1 m3 a mais do que a fatura anterior que teria ficado a pagamento ainda depois de 27.10.2025

n) Havendo uma dívida e não tendo havido comunicação imediata entre o ORD e o Comercializador, foi emitida nova faturação, mas sem cobrança, a 30.01.2026 com a referência 301616167054.

o) Referindo a mesma ser uma Nota de Crédito, no valor de €42.44 para o período de 03.10.2025 a 03.11.2025

p)

Mensagens Úteis

Após regularização de valores em dívida, o valor a receber deste documento é de 21,74€. Este valor irá ser devolvido via débito direto.

Esta fatura já reflete a atualização das tarifas de acesso às redes de gás natural em vigor a partir do dia 1 de outubro 2025

q) Onde é mencionado que fora aproveitado o valor para pagar a dívida anterior de €20.70 – de agosto, e cujos consumos já démos como reais,

r) E ainda sobrando um valor a receber de €21.74

s) Que o reclamante confirma ter recebido a 20.02.2026 na sua conta.

t) Não sendo cobrados novos consumos, pois a leitura real final deu conta da cessação do valor.

u) E havendo aqui este acerto, quando resulta da NC uma devolução de consumos estimados e a realização do novo cálculo para o que entendemos ser o fim do contrato em setembro de 2025

v)

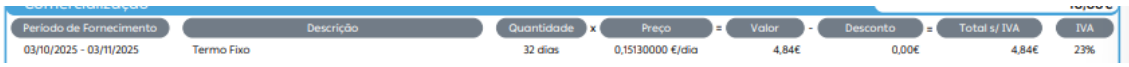
Comercialização

Período de Fornecimento	Descrição	Quantidade
03/10/2025 - 03/11/2025	Termo Fixo	32 dias
03/10/2025 - 03/11/2025	Desconto Termo Fixo	
30/08/2025 - 03/11/2025	Energia (medida)	11 kWh
30/08/2025 - 03/11/2025	Desconto Energia	
30/08/2025 - 30/09/2025	Devolução Energia (estimada)	-305,88 kWh
01/10/2025 - 02/10/2025	Devolução Energia (estimada)	-19,12 kWh
30/08/2025 - 02/10/2025	Devolução Desconto Energia	

w) Ainda que pelo termo fixo exista a cobrança de valores de 03.10.2025 a 03.11.2025 de €4.84 sem iva, mas sujeito a 23%, e tarifas de

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

acesso de €1.59 sem iva e isento para o mesmo período que deveriam ser devolvidos.

x) 

Período de Fornecimento	Descrição	Quantidade	x	Preço	=	Valor	-	Desconto	=	Total s/ IVA	IVA
03/10/2025 - 03/11/2025	Termo Fixo	32 dias		0,15130000 €/dia		4,84€		0,00€		4,84€	23%

y) E

z) 

Período de Fornecimento	Descrição	Quantidade	x	Preço	=	Valor	-	Desconto	=	Total s/ IVA	IVA
03/10/2025 - 03/11/2025	Termo Fixo	32 dias		0,04970000 €/dia		1,59€		0,00€		1,59€	6%

aa) A fatura referente a um período seguinte de 03.11.2025 apenas veio faturar um crédito a receber de €5 pela ausência de resposta em tempo útil,

bb) Que o reclamante já terá recebido.

cc) Mas não há prova de ter sido ressarcido do valor do termo fixo e da tarifa de acesso cobrados e não descontados na NC anterior.

dd) Pois a mesma faz apenas o crédito e devolução de energia estimada em faturação anterior de 30.08.2025 a 02.10.2025, quer na comercialização, como nas tarifas de acesso onde volta apenas a ser descontada a devolução de energia:

30/08/2025 - 30/09/2025	Devolução Energia (estimada)	-305,88 kWh	0,07930000 €/kWh	-24,26€
01/10/2025 - 02/10/2025	Devolução Energia (estimada)	-19,12 kWh	0,07930000 €/kWh	-1,52€
30/08/2025 - 02/10/2025	Devolução Desconto Energia			

Tarifas de Acesso

Período de Fornecimento	Descrição	Quantidade	x	Preço	=	Valor
03/10/2025 - 03/11/2025	Termo Fixo	32 dias		0,04970000 €/dia		1,59€
30/08/2025 - 30/09/2025	Energia (medida)	0 kWh		0,03598800 €/kWh		0,00€
01/10/2025 - 03/11/2025	Energia (medida)	11 kWh		0,03902000 €/kWh		0,43€
30/08/2025 - 30/09/2025	Devolução Energia (estimada)	-305,88 kWh		0,03600000 €/kWh		-11,01€
01/10/2025 - 02/10/2025	Devolução Energia (estimada)	-19,12 kWh		0,03900000 €/kWh		-0,75€

ee)

ff) Foi assim indevidamente cobrado e não aplicado na nota de crédito o valor de €4.84 + iva a 23%, de termo fixo de 03.10.2025 a 03.11.2025, no total de €5.95,

gg) E a quantia de €1.59 + iva a 6% da tarifa de acesso no mesmo período, no total de €1.69

hh) Devendo ser ressarcido o montante de €7.64 relativo a estes encargos indevidamente aplicados.

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

ii) Quando o contrato cessou a 12.09.2025

jj) Nada mais devendo o consumidor.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação do setor, e demais normas, neste momento em que se decide face à NC de crédito emitida

b. Que a lei penalize diretamente as entidades por haver estimativas ou a cobrar até que o ORD comunique e atualize o valor

c. Que a Reclamada tenha já devolvido o valor dos encargos de termo fixo e de tarifa de acesso cobrada entre 03.10 e 03.11, no valor total de €7.64.

d. Que o demais crédito não tenha sido aplicado para valores em dívida.

e. Que não tivesse de existir pagamento de consumos entre 29.08 e 12.09.

f. Que o ORD tenha comunicado atempadamente o fim do contrato ao comercializador.

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, 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

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. <u>Do Direito</u>

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 de 26 de fevereiro – 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, mas tem de ter noção de que os serviços prestados têm de ser pagos, de acordo com a contratação e a fatura emitida, comprovando-se que correspondem a consumos reais de um determinado local, a juntar taxas, e demais encargos.

Pelos factos apresentados verifica-se que o contrato cessou realmente a 12.09.2025 com uma leitura real de consumos de 1491m3.

A fatura em discussão era anterior a esse período e tinha valores a pagar de consumos, sendo apurado na data ainda €20.70 com data de vencimento a 27.10.2025.

Posteriormente houve acertos e nota de crédito, sendo que a anterior a pagamento também já trazia uma NC de €38.82, mas o tribunal desconhece faturas anteriores a agosto de 2025 por não constarem dos autos.

Perante os factos apresentados foram feitos descontos e acertos, mas subsiste uma cobrança do termo fixo e da tarifa de acesso de 03.10 a 03.11 quando o contrato já cessara a 12.09.

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

O valor apurado com o iva devido e conforme matéria fatual é de €7.64 e não o peticionado.

Sendo que na sequência da NC de €42.44 fora pago o anterior valor em dívida de agosto, de €20.70 e ainda ficou a receber a quantia de €21.74 que o reclamante juntou prova aos autos de já ter recebido.

Posteriormente e pela delonga na resposta foi feito um crédito de €5, mas que nenhuma aplicação prática ao aqui reclamado tem.

Assim deve decair parcialmente pedido de reembolso, ainda que se declare a cessação na data de 12.09 e a ausência de qualquer outra dívida pelo consumidor.

Mas deve este receber o valor de €7.64.

9. <u>Das custas</u>

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.''

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 da Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente:

a. **Determina-se a cessação do contrato com data de 12.09.2025;**
b. **Determina-se nada ser devedor o reclamante à reclamada.**
c. **Dever ser ressarcido o valor de €7.64 ao reclamante devido a encargos cobrados e não devolvidos respeitantes ao período de 03.10.2025 a 03.11.2025.**

Absolve-se a reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.
Lisboa, 17 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