SENTENÇA n.º 351/2026

Processo n.º 1646/2026

SUMÁRIO:

1. A Lei n.º 24/96, de 31 julho tutela a defesa do consumidor indicando os direitos a que o mesmo pode reclamar, nomeadamente pelo direito à qualidade dos bens e serviços.

2.A figura da responsabilidade civil tem vários pressupostos legais, e cabe à parte a prova de danos patrimoniais ou não patrimoniais que possam ter existido, o que se não o fizer tem de decair a pretensão.

3. A mudança de comercializador depende dos elementos e dados que um determinado consumidor transmita, havendo no caso intervenção de pessoa terceira – vizinho – ausente do processo.

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

Reclamadas: Reclamada 1 –------2 -----..; Reclamada 3 – ----

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.

Contudo e em sede de audiência a instância foi suspensa para serem feitos outros contactos com vista à descoberta da verdade material e depois realizadas as devidas alegações finais.

O processo pode ser dado como concluso a 17 de julho de 2026.

3. <u>Do objeto do litígio</u>

No pedido da reclamante, entregue a este tribunal, a mesma veio alegar que:

« No dia 8 de Março de 2026, recebi uma chamada de uma senhora que seria alegadamente arrendatária de uma loja no meu prédio (Rua ----), de seu nome Cristiana, que me explicou que ela e o marido (Sr. ----) celebraram um contrato de fornecimento de energia para a referida loja, mas que tinha havido um erro no CPE. A --- teria indicado o CPE errado (o da mina fração, em vez do da loja) e, por sua vez, a ---- celebrou o contrato com o CPE errado. Ela só se apercebeu do erro no CPE após várias facturas. Entretanto, como já tinham pagado várias facturas, a D. Cristiana pediu-me para eu confirmar se aquele CPE era de facto o meu para que pudesse dar baixa do contrato e a devolução do dinheiro. Pedi-lhe que me enviasse cópia da factura para eu confirmar. Entretanto, antes que eu pudesse voltar ao contacto com essa senhora para compreender melhor a situação e ajudar a solucionar o problema, que não era meu nem fora por mim originado, qual não é o meu espanto quando por volta da meia-noite me cortam a electricidade. Sem qualquer aviso. Sem qualquer comunicação. Sem qualquer concordância da minha parte, legítima proprietária da fracção e com um contrato activo em meu nome com outra empresa (---). Tendo em conta que o único serviço a funcionar àquela hora era o da ---, liguei imediatamente para eles, tendo-me sido confirmado o corte do fornecimento e – pasme-se – tendo sido informada de que não havia qualquer contrato activo naquela morada / naquele

CPE. No dia seguinte, 9 de Março, dirigi-me à --- (Lisboa) para averiguar o sucedido. Primeiramente confirmaram que o meu contrato estava activo e não compreendiam por que o fornecimento tinha sido interrompido. Inclusivamente, disseram que iam pedir o restabelecimento imediato à ---. Já com receio de 1 que as coisas se voltassem a complicar, solicitei à ---a (Sra. ---, penso) que me desse um comprovativo de que o contrato estava de facto em vigor. Como a funcionária não estava a conseguir emitir tal documento, contactou uma linha interna a pedir assistência. Qual não é o meu espanto quando lhe dizem que o contrato já não estava activo porque tinha sido transferido para outra comercializadora (---) em Dezembro. No entanto, desde Dezembro até agora a--- continuou a enviar-me e a cobrar-me as facturas (por débito directo), nunca me tendo informado de tal alteração. Inclusivamente, durante o mês de Fevereiro, desloquei-me a essa loja da--, onde pedi uma alteração de IBAN do débito directo e a mesma foi efectuada sem qualquer problema e sem que a funcionária se tenha apercebido de que o contrato já não era válido. Também no mês de Fevereiro contactei telefonicamente a --- a pedir um esclarecimento sobre uma factura de outro serviço e, nesse contacto, ofereceram-me um desconto adicional no contrato deste CPE, o que significa que o mesmo aparecia activo. Tudo isto torna a --- responsável, visto que se me tivesse informado sobre a rescisão, se tivesse deixado de enviar facturas (se eu já não era cliente, essas facturação é ilegal), e/ou se na loja ou serviço de apoio cliente tivessem detectado que o contrato já não estava activo, eu ter-me-ia apercebido mais cedo de que havia alguma irregularidade e tomado medidas em conformidade, averiguando o que se passava e não tendo ficado privada do fornecimento energético. À luz dos factos que me foram apresentados e tendo em conta que o prioritário era restabelecer o fornecimento de energia, pedi para celebrar um novo contrato com a ---, ao que me foi dito que se o fizesse o início de fornecimento podia levar até 30 dias, nomeadamente por o contrato estar na posse de outra comercializadora, tendo-me sido aconselhado fazer esse pedido com a mesma (ou seja, a ---). Dirigi-me então à --- na Loja das Laranjeiras (Lisboa) a fim de esclarecer a situação e pedir a reactivação do fornecimento eléctrico. No balcão desta comercializadora falei com a D. Diana, que foi muito solícita a prestar-me assistência. Informou-me de que de facto já tinham conhecimento de que houvera um erro no CPE atribuído ao contrato da tal loja, tendo sido usado o da minha fracção e sendo que o departamento de auditoria já estaria a averiguar o sucedido, depois de o engano ter sido comunicado pelo Sr. Paulo, titular do contrato da loja. Disse-me também que a --

- podia celebrar um contrato comigo para resolver o impasse, sendo a activação, em situações normais, feita até 3 dias, mas, tendo em conta as características da ocorrência e a urgência em repor a energia, a --- solicitaria à --- uma intervenção no próprio dia. Celebrei, portanto, o contrato com a--- e vim-me embora na convicção de a reposição da electricidade ser feita nessa tarde. Qual não é a minha surpresa quando quase ao fim da tarde recebo um e-mail da --- informando de que o restabelecimento da electricidade seria feito apenas no dia 11 (daí a dois dias). Contactei a ---para perceber porque não faziam a activação de imediato, ao que me disseram que o prazo normal é de até 3 dias e que a comercializadora não pediu urgência nem referiu que a reposição devia ser feita no próprio dia, sugerindo que contactasse a ---. 2 Reencaminhei então o e-mail da ----para a ---, na pessoa da D. ---, e no dia seguinte (10 de Março) desloquei-me novamente à Loja do Cidadão, mais de 24 horas sem fornecimento eléctrico. Aí falei novamente com a D.--- e também com a sua colega (D. Cláudia), que me asseguraram estar desde o dia anterior a acompanhar a situação, confirmando terem pedido à --- que repusesse a energia no próprio dia, o que não veio a acontecer. Fizeram um reforço do pedido e informaram que apesar de o contador permitir activação e desactivação remota, era frequente ocorrerem anomalias nas reactivações e que poderia ser necessário uma intervenção directamente no local, o que ocorreria na melhor das hipóteses no dia seguinte (ou seja quase três dias depois do corte), sendo que, se fosse esse o caso, a --- me iria contactar para fazer o agendamento e eu teria de estar presente. Finalmente, na madrugada de dia 11 o fornecimento eléctrico ficou restabelecido. Já no dia 13 de Março recebo um sms da ---a informar que outro comercializador (---) tinha pedido a transferência do meu contrato de electricidade. Ora após a celebração de um novo contrato com a ----para poder restabelecer a electricidade, não pedi transferência nenhuma para a minha antiga comercializadora, pelo que mais uma vez me deparo com uma ilegalidade: o pedido de transferência de forma unilateral, sem qualquer legitimidade, por parte da --- do contrato que eu celebrei com a ---. Encetei, mais uma vez, uma série de procedimentos, para corrigir uma situação a que sou novamente alheia: contactei a ---telefonicamente, contactei a ---y, através da Loja das Laranjeiras e respondi a esse sms com a palavra VOLTAR para informar que não pretendia rescindir o contrato. Mais tarde fui contactada pelo Sr. ---, do departamento de retenção da ---, para confirmar se pretendia transferir o meu contrato para a---ou se queria manter o meu contrato da ---. Expliquei mais uma vez os eventos que culminaram nessa situação, tendo que

depois confirmar uma série de dados (pessoais e do contrato) para que o mesmo não fosse desactivado. Apesar disso, recebi ainda um e-mail da --- no dia 15 a confirmar que estava em processo de transferência do contrato, o que felizmente não sucedeu. Neste momento, tenho sérias preocupações sobre as ilegalidades que se praticam no nosso país a nível de contratos de fornecimento de serviços e as consequências gravosas que isso implica para o cidadão comum. Como é possível a --- indicar o CPE errado de um fração, com todas as implicações legais e práticas que isso acarreta para os intervenientes? Se, por outro lado, o erro for de quem forneceu a morada (e o CPE fornecido estive correcto), a ---não exige documentação que comprove que quem solicita a informação tem legitimidade para o fazer? Como é possível alguém que não é proprietário, arrendatário ou por mim mandatado celebrar um contrato de fornecimento de energia com o meu CPE à minha revelia, sem que a comercializadora (---) exija ao futuro titular do contrato que faça prova da sua legitimidade para o fazer? Tendo em conta que celebrei um contrato com a --- no ano passado, mas que Dezembro foi celebrado outro contrato por terceiros, com a ---, como é possível a --- permitir a transferência do contrato do meu CPE, mas continuar a enviar-me facturas e a debitar o seu valor, como se não houvesse interrupção de fornecimento de serviço da parte deles? Como é possível eu ter ido à loja da 3 ---de Benfica recentemente para alterar o débito directo e essa alteração ter sido validada, bem como terem aplicado um desconto às facturas desse contrato, se o mesmo estava inactivo desde Dezembro? Porque é que a---, depois de rescindir o meu contrato sem me informar e de me dizer para celebrar um novo contrato com a ---, tentou transferir esse novo contrato para si, sem o meu consentimento? Como é possível o meu contrato, assinado por mim e nunca por mim rescindido, ser cancelado ou transferido para terceiros (comercializadora e titular) sem minha ordem? Como é possível alguém que não é proprietário nem arrendatário nem por mim mandatado ter legitimidade para dar ordem à comercializadora (---) para cortar a electricidade na minha fracção, no meu CPE, sem a minha anuência, sem ninguém me informar, avisar ou consultar e sabendo a própria comercializadora que havia um erro no CPE e estariam a cortar o fornecimento a terceiros? Porque não fez a --- uma reposição de contrato em vez de me cortar a luz, sabendo tratar-se de um erro? Como é possível cortarem a luz à meia-noite, um horário em que não é possível contactar quaisquer serviços e resolver a situação num curto espaço de tempo? Com todos os constrangimentos que essa situação pode provocar: comida a deteriorar-se no frigorífico e congelador,

equipamentos vitais que deixam de funcionar, se se tratar de uma pessoa doente, que precisa de cuidados médicos no domicílio, trabalhos que ficam por concluir, se houver um estudante em casa ou alguém que trabalha pontual ou permanentemente a partir do seu domicílio. Muitas ilegalidades se cometem no sector do fornecimento de serviços domésticos e, neste caso particular, a---, a --- e a --- têm muitas explicações para dar e devem ser responsabilizadas pela ilicitude dos seus actos e danos causados. A ---tem responsabilidade na medida em que não accionou os procedimentos inerentes à rescisão do contrato e suspensão da facturação, que teriam permitido que me apercebesse atempadamente de que algo estaria errado, encetando assim os passos necessários para corrigir a situação antes de a mesma escalar para um desfecho tão gravoso. Por outro lado, tentou de forma ilegal reaver o meu contrato no final deste processo, sem o meu consentimento ou me prestar qualquer esclarecimento sobre isso. A --- incorreu também numa situação anómala ao ter fornecido o CPE da morada errada ou, se a morada para o qual foi solicitada a informação do CPE for de facto a minha, devia pedir ao requerente que fizesse prova da legitimidade de tal pedido, sendo que também os seus actos negligentes levaram ao corte de electricidade da minha fracção. Finalmente, a --- também está obrigada a pedir aos seus clientes que façam prova da sua legitimidade para celebrar consigo contratos. Contudo, apesar de o CPE indicado ser o do meu apartamento, aparecendo também nos registos do contrato/facturas a minha morada, não foi exigido ao titular do novo contrato que partilhasse qualquer documentação provando que tinha autoridade para celebrar um contrato de fornecimento de energia naquele CPE e naquela morada. No dia 10 Março abri reclamações no Livro de Reclamações (nº ROR00000000045534478 e nº ROR00000000045534825) e no Portal da Queixa contra a --- e contra a ---. A 16 de Março, abri também reclamação 4 no Livro de Reclamações (nº ROR00000000045539645) e no Portal da Queixa contra a ---. A --- respondeu à reclamação no dia 12 de Março com um pedido de desculpas, informando que iriam reembolsar o valor das facturas cobradas, o que veio a acontecer uns dias mais tarde. Indicaram também que tinham procedido à abertura de um processo interno (nº CA-27720186), mas nunca fui informada do seu desfecho. Contactaram-me também telefonicamente (Sra. ---) para que pudesse explicar melhor a situação e para saberem se tinha ficado satisfeita com a resposta à reclamação. Informei então que pretendia ser indemnizada pela ---, na justa medida em que contribuíram para o sucedido, e que iria então dar início a uma reclamação no Centro de Arbitragem de

Conflitos de Consumo de Lisboa para esse efeito. Quanto à ---disse ter de facto facultado o CPE da minha morada, mas declinou qualquer responsabilidade, alegando ter sido essa a morada fornecida para o pedido e que quaisquer responsabilidades do pedido de ligação e corte de energia recaíam sobre a comercializadora. Solicitei, então, à --- o comprovativo desse pedido, mas a ---recusou-se por questões de confidencialidade dos dados. Por sua vez, a --- respondeu lamentando o sucedido, dizendo ser normal existência desses erros e oferecendo-se a oferecer a primeira factura do novo contrato, o que considero manifestamente insuficiente, tendo em conta a gravidade da situação e os danos causados. Pedido: Face ao exposto e à resposta obtida das partes envolvidas, venho por este meio solicitar uma indemnização a que tenha direito à luz da Lei às entidades mencionadas no processo (---a, --- e G---) de forma a ser ressarcida pelos danos materiais, morais, emocionais e outros transtornos, como o tempo profissional e pessoal investido na resolução deste problema, a que sou totalmente alheia.»

***

A Reclamada 1 – --- – apresentou primeiro um pedido abaixo, para ser chamado aos autos entidade terceira – o vizinho – de forma a esclarecer o sucedido – ao qual voltaremos mais à frente nesta sentença:

« Venho pelo presente, em representação da N/---requer a intervenção nos presentes autos de ----, na qualidade de Demandado, nos termos do artigo 316º, n.º 3, alínea a) do CPC, porquanto a factualidade em discussão envolve diretamente a sua atuação.

Com efeito, resulta dos elementos constantes dos autos que o referido terceiro solicitou a identificação do Código de Ponto de Entrega (CPE) associado à sua instalação, tendo, para esse efeito, indicado uma morada incorreta. Em consequência, foi-lhe comunicado o CPE correspondente à instalação da Demandante, conforme solicitado, circunstância que se apresenta como um dos factos determinantes para a génese do litígio em apreço.

Nestes termos, a atuação de --- revela-se materialmente relevante para o apuramento da factualidade controvertida, designadamente no que respeita às

circunstâncias que conduziram à identificação e utilização do referido CPE, bem como para a determinação das eventuais responsabilidades daí decorrentes, podendo a decisão a proferir repercutir-se na sua esfera jurídica.

Nestes termos, mostra-se necessária a sua intervenção processual, por forma a assegurar o pleno exercício do contraditório e a permitir uma apreciação integral dos factos controvertidos e das responsabilidades em causa.»

E depois apresentou contestação nos seguintes termos:

« A Demandante alega que foi indevidamente celebrado, por terceiros, um contrato de fornecimento de energia elétrica associado ao CPE da sua instalação de consumo, situação que terá culminado na interrupção do fornecimento de energia elétrica na respetiva habitação. 2.º Sustenta, ademais, que tal situação resultou de um erro imputável a terceiro que, ao celebrar um contrato de fornecimento de energia elétrica com um comercializador para o seu local de consumo, sito no mesmo prédio, indicou, erradamente, o CPE pertencente à Demandante.

3.º Nessa sequência, a Demandante refere que ficou privada de energia elétrica entre os dias 09.03.2026 e 11.03.2026, tendo sido obrigada a encetar diversas diligências junto da Demandada --- e dos comercializadores envolvidos, igualmente demandados, com vista à reposição da normalidade do fornecimento. 4.º Imputa, por isso, responsabilidades à Demandada ---, bem como aos comercializadores intervenientes, alegando a existência de falhas nos procedimentos adotados relativamente à identificação do CPE, à celebração dos contratos de fornecimento e à subsequente interrupção do serviço. 5.º Com fundamento nos factos que invoca, a Demandante peticiona a condenação das Demandadas no pagamento de indemnização a título de danos não patrimoniais, no montante de € 3.000,00 (três mil euros). 6.º Sucede, porém, que a Demandada ---atuou sempre no estrito cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais a que se encontra vinculada, não lhe podendo ser assacada qualquer conduta ilícita ou culposa suscetível de fundamentar a responsabilidade invocada.

7.º Acresce que parte substancial da factualidade descrita pela Demandante respeita a atos praticados no âmbito da relação contratual de fornecimento de energia

elétrica estabelecida com os respetivos comercializadores, designadamente no que concerne à celebração, alteração, cessação e gestão dos contratos de fornecimento. 8.º Tais matérias inserem-se na esfera de atuação e responsabilidade dos comercializadores de energia elétrica, não cabendo à Demandada --- intervir na validação da legitimidade contratual dos respetivos titulares nem na gestão da relação comercial estabelecida entre aqueles e os clientes finais. 9.º Nessa medida, não pode a Demandada --- ser responsabilizada por factos ou alegadas vicissitudes decorrentes da atuação do comercializador, inexistindo qualquer fundamento de facto ou de direito que sustente a pretensão indemnizatória deduzida nos presentes autos. Vejamos porquê. II. POR IMPUGNAÇÃO 10.º A Demandada --- impugna, nos termos do artigo 574.º, n.os 2 e 3 do Código de Processo Civil – aplicável subsidiariamente ao presente procedimento arbitral –, toda a matéria alegada pela Demandante que seja incompatível com o quadro factual que aqui se deixa exposto.

11.º A ora Demandada impugna ainda o alcance probatório de todos os documentos juntos pela Demandante, porquanto os mesmos, salvo o devido respeito, não comportam o alcance probatório que aquela lhes pretende dar, nem permitem sustentar as conclusões e imputações formuladas contra a ---. 12.º Impugna-se, por conseguinte, a existência de qualquer facto gerador de responsabilidade civil da Demandada ---, bem como a verificação dos respetivos pressupostos legais, designadamente o facto ilícito, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre a atuação desta e os alegados prejuízos invocados pela Demandante. 13.º Acresce que a Demandante formula um pedido indemnizatório global no montante de € 3.000,00 (três mil euros), alegadamente destinado a compensar danos não patrimoniais, sem, contudo, proceder à respetiva concretização, discriminação ou quantificação, o que se impugna expressamente. 14.º Com efeito, a Demandante não invoca factos concretos suscetíveis de demonstrar a ocorrência de prejuízos com gravidade bastante para merecerem a tutela do direito, nem apresenta qualquer critério que permita compreender ou justificar o montante indemnizatório peticionado.

15.º Assim, para além de inexistir qualquer fundamento para imputar à Demandada --- responsabilidade pelos factos alegados, também o pedido indemnizatório formulado carece de adequada fundamentação factual e probatória, razão pela qual deverá ser julgado totalmente improcedente. 16.º Sem prejuízo do

exposto, importa esclarecer o circunstancialismo subjacente aos factos invocados pela Demandante, demonstrando que a atuação da --- se pautou, em todos os momentos, pelo estrito cumprimento das disposições legais, regulamentares e procedimentais aplicáveis ao exercício da atividade de Operador da Rede de Distribuição. 17.º Conforme se demonstrará infra, a Demandada --- limitou-se a executar as operações técnicas que lhe foram regularmente solicitadas através dos canais e procedimentos legal e regulamentarmente previstos, inexistindo, por conseguinte, qualquer atuação ilícita, culposa ou desconforme com os deveres que sobre si impendem.

A Demandada --- é, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, a sociedade concessionária da Rede Nacional de Distribuição de Energia Elétrica, exercendo a atividade de Operador de Rede de Distribuição (ORD) em Portugal continental. 19.º No âmbito das competências legalmente atribuídas, compete-lhe assegurar a exploração, manutenção e desenvolvimento da rede pública de distribuição, bem como garantir a ligação técnica das instalações à rede elétrica. 20.º Nos termos do disposto no artigo 233.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro — diploma que estabelece a organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN) —, a atividade de distribuição de energia elétrica é independente e separada juridicamente de todas as restantes atividades do sistema elétrico. 21.º De forma análoga, o legislador consagra, no artigo 132.º, n.º 3, do mesmo diploma, a separação jurídica da atividade de comercialização de energia elétrica das restantes atividades do SEN. 22.º Assim, uma vez que a ORD não tem, no âmbito das suas competências e atribuições, a comercialização de energia elétrica, os fatores e aspetos associados aos contratos de fornecimento celebrados com os utilizadores das instalações, nomeadamente as questões relativas a alterações contratuais, dizem apenas respeito ao respetivo comercializador e são do seu exclusivo conhecimento. 23.º Por seu turno, os operadores de rede de distribuição exercem funções de natureza estritamente técnica e operacional, atuando na execução dos procedimentos que lhes são comunicados através dos canais e sistemas estabelecidos para o efeito. 24.º Neste contexto, a atuação da Demandada encontra-se necessariamente dependente dos pedidos, instruções e comunicações transmitidos pelos comercializadores de energia elétrica e demais entidades legalmente competentes. 25.º Deste modo, a Demandada atua exclusivamente no âmbito das competências técnicas e operacionais que lhe estão legalmente atribuídas, não podendo agir autonomamente à margem das

comunicações e instruções que lhe são transmitidas pelas entidades responsáveis pela gestão da relação comercial com os clientes finais.

IV. ANÁLISE TÉCNICA EFETUADA PELA DEMANDADA 26.º Na sequência da reclamação apresentada pela Demandante, a Demandada ---diligenciou pela averiguação dos factos alegados, promovendo a análise dos elementos disponíveis relativamente ao ponto de entrega identificado pelo CPE PT0002000040833555JW, sito na Praceta ----- Amadora.

27.º Da análise efetuada resultou que, relativamente ao referido local de consumo, vigoraram os seguintes contratos de fornecimento de energia elétrica titulados pela Demandante:

i. Entre 28.03.2018 e 26.08.2025, contrato celebrado com a ---, S.A.;

ii. Entre 27.08.2025 e 04.12.2025, contrato celebrado com a ---, S.A.;

iii. Entre 11.03.2026 e a presente data, contrato celebrado com a ---

28.º Verificou-se ainda que, em 28.11.2025, a Demandada --- recebeu um pedido de identificação do Código de Ponto de Entrega (CPE) para a morada correspondente ao local de consumo acima identificado, formulado por Paulo Henrique (conforme Doc. 1). 29.º Nos termos do disposto no artigo 237.º do Regulamento de Relações Comerciais e em cumprimento das obrigações legais que sobre si impendem, a --- prestou a informação solicitada relativamente à morada indicada no pedido. 30.º Assim, a Demandada---limitou-se a responder ao pedido de informação que lhe foi dirigido, tendo por referência os elementos constantes da solicitação apresentada, não dispondo de quaisquer elementos que lhe permitissem aferir a finalidade subjacente ao pedido, a identidade do futuro titular do contrato ou a existência de qualquer relação jurídica entre o requerente e o local de consumo.

31.º A este respeito, assume particular relevância a intervenção de ---, na medida em que foi este quem desencadeou o procedimento de identificação do CPE junto da---, competindo-lhe esclarecer os elementos por si fornecidos no pedido apresentado e as circunstâncias que estiveram na sua origem.

32.º Caso se venha a apurar que os elementos fornecidos pelo referido interveniente não correspondiam ao local de consumo que pretendia contratar, tal circunstância deverá ser apreciada no âmbito da sua intervenção nos presentes autos e dos demais intervenientes no procedimento de contratação.

33.º Na sequência dos procedimentos desencadeados pelos agentes de mercado competentes, vigorou, para aquele local de consumo, entre 05.12.2025 e 09.03.2026, um contrato de fornecimento de energia elétrica associado ao comercializador --- e titulado por ---- (conforme Doc. 2). 34.º Durante esse período, a ---limitou-se a exercer as funções legalmente atribuídas enquanto ORD, designadamente assegurando a recolha e disponibilização das leituras de consumo ao comercializador responsável pelo fornecimento de energia elétrica naquele ponto de entrega, a --- (conforme Doc. 3).

35.º No dia 09.03.2026, a ---recebeu um pedido de interrupção do fornecimento de energia elétrica para o referido local de consumo, emitido pelo comercializador então associado ao ponto de entrega. 36.º Em cumprimento das obrigações legais e regulamentares que sobre si impendem, a ---procedeu à execução da operação técnica solicitada, nos exatos termos do pedido recebido (conforme Doc.4). 37.º Posteriormente, na sequência de novo pedido transmitido pelo comercializador competente, a ---procedeu ao restabelecimento do fornecimento de energia elétrica para o mesmo local de consumo (conforme Doc.5). 38.º Importa salientar que tanto a interrupção como o subsequente restabelecimento do fornecimento tiveram origem em solicitações emitidas pelo respetivo comercializador de energia elétrica, não cabendo à --- apreciar os fundamentos subjacentes a tais pedidos nem fiscalizar a relação contratual estabelecida entre os comercializadores e os respetivos clientes.

39.º Com efeito, a celebração, alteração, cessação ou transferência de contratos de fornecimento de energia elétrica, bem como a verificação da legitimidade dos respetivos titulares, integram a esfera de atuação dos comercializadores, não competindo à --- validar os pressupostos contratuais subjacentes aos pedidos que lhe são comunicados. 40.º Os elementos recolhidos demonstram que a ---se limitou a executar as operações técnicas que lhe foram solicitadas, em estrita conformidade com os pedidos recebidos e no respeito pelo enquadramento legal e regulamentar

aplicável. 41.º Em consequência, quaisquer eventuais desconformidades que possam ter ocorrido no âmbito da relação comercial estabelecida entre a Demandante e os respetivos comercializadores não são, nem podem ser imputáveis à ---, por extravasarem as competências legalmente atribuídas à mesma. 42.º Não se verifica, por conseguinte, qualquer atuação ilícita, culposa ou desconforme com os deveres legais e regulamentares da Demandada, inexistindo, assim, fundamento para a imputação de responsabilidade civil à --- 43.º Pelo exposto, e na medida em que os demais factos alegados pela Demandante respeitam essencialmente à celebração, gestão e vicissitudes dos contratos de fornecimento de energia elétrica, deverão os respetivos esclarecimentos ser prestados pelos comercializadores intervenientes e pelos demais responsáveis pelo procedimento contratual. 44.º Sem prescindir, impugna-se expressamente o pedido indemnizatório formulado pela Demandante, porquanto inexiste qualquer facto ilícito ou culposo imputável à---suscetível de fundamentar uma obrigação de indemnizar, mostrando-se o referido pedido desprovido de fundamento factual e jurídico. V. CONCLUSÃO 45.º Em face do exposto, deverá o presente procedimento arbitral ser julgado totalmente improcedente quanto à Demandada ----., uma vez que os factos alegados pela Demandante respeitam, essencialmente, à relação contratual de fornecimento e comercialização de energia elétrica, matéria que se encontra fora da esfera de atuação e das competências legalmente atribuídas à Demandada, enquanto Operador da Rede de Distribuição.

46.º Com efeito, ficou demonstrado que a --- atuou exclusivamente no âmbito das funções técnicas legalmente a si cometidas, limitando-se a executar os pedidos transmitidos pelos comercializadores, através dos procedimentos regulamentares aplicáveis, inexistindo qualquer atuação ilícita ou culposa que lhe possa ser imputada.

47.º Acresce que a factualidade controvertida depende, designadamente, do esclarecimento das circunstâncias que estiveram na origem do pedido de identificação do CPE apresentado por Paulo Henrique, bem como da posterior contratação de fornecimento de energia elétrica, matérias relativamente às quais a intervenção daquele assume especial relevância. 48.º Importa ainda salientar que a --- não teve qualquer intervenção na celebração, alteração, cessação ou transferência dos contratos de fornecimento de energia elétrica, nem na apreciação da legitimidade dos

respetivos titulares, tratando-se de matérias inseridas na esfera de atuação dos comercializadores de energia elétrica.

49.º Não se verificando qualquer facto ilícito, culpa, dano imputável ou nexo de causalidade entre a atuação da ---e os prejuízos alegados pela Demandante, inexiste fundamento legal para a condenação da Demandada no pagamento de qualquer indemnização. 50.º Do exposto resulta claro que a Demandada ---, atuou de forma diligente e em estrito cumprimento das competências que legalmente lhe estão atribuídas enquanto Operador de Rede de Distribuição. 51.º Nestes termos, deverá o presente procedimento arbitral ser julgado totalmente improcedente quanto à Demandada --- com o consequente arquivamento dos autos. Termos em que, Sempre com o mui douto suprimento deste Digmo. Tribunal Arbitral, Deve o pedido formulado pela Demandante ser julgado totalmente improcedente quanto à Demandada ---., por não provado e por carecer de fundamento legal e factual, absolvendo-se a mesma do pedido contra si deduzido.»

***

A Reclamada 2 – --- – apresentou resposta ao processo, que pode ser consultado nos autos, nos seguintes termos:

«O contrato de fornecimento de energia elétrica referente ao CPE PT0002000040833555JW celebrado entre o Reclamante e a---esteve em vigor de 27/08/2025 a 04/12/2025, data em que cessou por mudança de comercializador. 2. Importa esclarecer que a entidade "responsável por aplicar, gerir e implementar a mudança de comercializador" é o Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC), e não o comercializador cessante, neste caso a --- - art. 4º, n.º 1, da Diretiva 15/2018 da ERSE. 3. Com efeito, quando é celebrado um novo contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás com outra comercializadora, a---apenas recebe a informação que ocorreu uma mudança de comercializador e que deixa de fornecer o local de consumo em questão. 4. Nada podendo fazer a esse respeito. 5. Tudo isto conforme resulta dos arts. 4º, 57º e ss. e 61º da Diretiva 15/2018 da ERSE. 6. Acresce que à data da interrupção do fornecimento indicado pelo Reclamante (8/3/2026), o contrato já não se encontrava na carteira da---. 7. Face ao exposto, não poderá ser imputada qualquer responsabilidade à ---. Quanto à faturação, 8. De facto, devido a

um lapso no sistema, a --- emi u faturação referente ao período posterior a 4/12/2025, a qual foi anulada de imediato. 9. Seja como for, a verdade é que, a par r de 4/12/2025, o fornecimento de energia deixou de ser efetuado pela --- por força da mudança de comercializador acima referida. Quanto ao pedido de indemnização, 10. A --- desconhece os prejuízos/os danos que o Reclamante alega ter do. 11. E ainda que os mesmos existam, desconhece o eventual nexo causal entre os mesmos e os eventos aqui em apreço. 12. De todo o modo, ainda que se venham a provar os aludidos prejuízos/danos e o respetivo nexo causal, importa notar que a --- não é responsável pelos mesmos pelos mo vos já expostos. 13. Sem conceder, ainda que assim não se entenda, o que apenas se admite por mero dever de patrocínio, sempre se concluiria que os valores peticionados pelo Reclamante são infundados e desproporcionais.»

***

A Reclamada 3 – --- – apresentou contestação nos seguintes termos:

«A Reclamante adjudicou um contrato de fornecimento de energia elétrica, com o CG2816044, tendo o fornecimento de energia início a 11.03.2026 e ainda se mantém em vigor. 5º. A Reclamada desconhece, sem obrigação de conhecer, o que equivale a impugnação, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 574.º n.º 3 do CPC, os factos constantes de toda a exposição da referida reclamação apresentada pelo Reclamante.

Da incompetência da reclamada na ação e do correto procedimento de contratação por parte da reclamada 6º. Vem a Reclamante requerer a intervenção deste Centro Arbitral no sentido de obter uma indemnização, no valor de 3.000,00€, de forma a ser ressarcida pelos danos materiais, morais, emocionais e outros transtornos, como o tempo profissional e pessoal investido na resolução deste problema, a que é totalmente alheia.

Assim, a --- exerce, apenas e só, e mediante licença, a atividade de comercialização de energia elétrica e de gás natural, não lhe competindo, designadamente, operar e assegurar a gestão, operação e manutenção da Rede. 3 9º. De facto, e nos termos daqueles diplomas, compete à Reclamada, na qualidade de comercializadora de energia, a celebração de contratos com os clientes finais.

10º. Em concreto, a Reclamada atuou através de canais autorizados (Selectra) e de acordo com os procedimentos comerciais internos. 11º. No mais, tratando-se o fornecimento de energia de um serviço público essencial, não pode a ---, enquanto comercializadora de energia e fornecedora de um serviço público essencial, recusar a contratação daquele que se apresentar perante si, com documento de legitimidade para a contratação do fornecimento de energia. 12º. Salientar que, e para efeitos de documento de legitimidade para a contratação, o Regulamento das Relações Comerciais, é bastante claro, discriminando, no seu art.21º nº1 o seguinte: "A legitimidade para a celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica ou de gás afere-se em função da disponibilidade de documento, em suporte físico ou eletrónico, que comprove a residência, domicílio fiscal, sede, sucursal ou estabelecimento estável no local de consumo, salvo no caso das instalações eventuais e instalações provisórias, para as quais a legitimidade para contratar é aferida por documento que ateste o caráter provisório ou a realização do evento", sendo certo que (nº2) "são considerados documentos comprovativos designadamente os documentos oficiais emitidos pela República Portuguesa, os documentos emitidos pela Autoridade Tributária e Aduaneira e instituições de previdência social, as faturas referentes a outros serviços públicos essenciais com antiguidade não superior a três meses, contrato de arrendamento ou outro título válido para a ocupação do imóvel, ou equiparados".

13º. Deste modo, aquando do momento de celebração do contrato, o Titular do mesmo, juntou, para os devidos efeitos, documento de legitimidade bastante para a sua celebração, conforme as normas legais aplicáveis. 14º. Isto posto, não resulta provado em qualquer momento uma atuação indevida por parte da ---, suscetível de originar e sustentar a presente reclamação.

Além do mais, e conforme resulta da própria exposição apresentada pela Reclamante, a Reclamada sempre atuou com diligência na resolução da situação. 16º. Acresce que, o litigio aqui em questão prende-se sobretudo com o processo de mudança de comercializador, pelo que importa referir que a entidade "responsável por aplicar, gerir e implementar a mudança de comercializador" é o Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC), e não a comercializadora, in casu, a Reclamada --- (art. 4º, n.º 1, da Diretiva 15/2018 da ERSE).

Motivo pelo qual, não é a Reclamada competente nesta matéria. b. DA INEXISTÊNCIA DE PROVA RELATIVAMENTE AOS DANOS INVOCADOS 18º. Na sua reclamação, a Reclamante alega genericamente a existência de danos, sem, contudo, proceder à sua concreta individualização, quantificação ou demonstração, o que inviabiliza qualquer juízo seguro quanto à sua verificação.

No caso concreto, a Reclamante não junta qualquer meio de prova idóneo que permita concluir pela efetiva existência dos danos alegados, não sendo por isso possível aferir da sua real existência ou apurar o montante reclamado. 21º. A mera alegação de prejuízos, desacompanhada de prova documental, pericial ou testemunhal adequada, não é suficiente para fundamentar um pedido indemnizatório, o que se traduz numa manifesta insuficiência de alegação e prova. 22º. Isto posto, esclarecer que a---levou a cabo todas as diligências que lhe competiam e estavam ao seu alcance.

Nestes termos e nos melhores de direito que v. Exa. Doutamente se dignará suprir, requer a ora reclamada a) seja julgada totalmente improcedente, por impugnação, face à ora reclamada, a vertente reclamação, absolvendo-se a mesma 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 assim o valor total de **€3000** (três mil euros), conforme apresentado no pedido feito nos autos.

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

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente Reclamante, e as Reclamadas, devidamente representadas por mandatários.

Lograda a hipótese de acordo entre as partes foram os presentes ouvidos.

Foi requerido e aceite pelo tribunal como relevante que o vizinho visado em todo o processo para o início do problema fosse contactado pelo tribunal para vir a pronunciar-se. Sendo o mesmo contactado por escrito.

Foram permitidas alegações aos presentes sem prejuízo do que ainda viesse a ser apresentado, e 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 entende o tribunal que as duas partes reclamadas são legítimas e capazes.

Passa-se à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação de facto:

7.1. Dos factos tidos como provados

a. A reclamante era cliente da --- – Reclamada 2 – tendo faturas nos autos emitidas a 19.01.2026, e 16.02.2026

b. Para a morada Pct. Pintor José Felix n.º 4 R/C D

c. E no CPE (Código Ponto Entrega) PT 0002 0000 4083 3555 JW

d. A --- comprova que por preenchimento num formulário a 28.11.2025 foi disponibilizado o CPE, sendo tal facultado pelo sistema conforme dados da morada de quem foi o requisitante a preencher por tal.

e.

f. O formulário do ORD – --- tem de ser preenchido com dados por quem seja o requerente de um pedido de contratação e isso terá sido feito por pessoa diferente da Reclamante

g. E que foi aqui o que despoletou a cessação do contrato que detinha com a ---, ainda que essa ordem só tenha tido efeito de corte a 09.03.2026, ordem que veio a correr remotamente.

h. Foi dada uma ordem de alteração contratual a 05.12.2025, onde passou a constar no nome de Paulo Henrique um novo contrato com a --- até 09.03.2026.

i. Ordens estas de trabalho realizadas pelo comercializador a quem o novo cliente / requerente, entidade terceira nestes autos terá apresentado a documentação necessária para a ligação à energia elétrica.

j. O tribunal notificou a 25.06.2026 por carta registada o vizinho identificado nos autos para que se viesse pronunciar, mas o mesmo nunca respondeu

k. Não tendo obrigação de o fazer, por não se encontrar a Reclamante com o mesmo numa relação de consumo em arbitragem necessária.

l. O pedido de novo contrato feito pelo vizinho com o CPE da reclamante que foi o causador da rescisão automática do contrato que a reclamante detinha com aquela que era a sua comercializadora na altura

m. A Reclamada 3 – --- solicitou a ativação do fornecimento no local a 09.03.2026

n. Podendo o mesmo demorar 48h

o. O que veio a efetivar-se a 11.03.2026

p. A Reclamante apresentou diversas reclamações escritas.

q. A Reclamada atual comercializadora ---- refere que ofereceu o valor da primeira fatura, com uma NC à Reclamante.

r. A Reclamada ---cessou o contrato com a Reclamante, tendo atualizado a data do cancelamento do mesmo para o dia 04.12.2025, e regularizou a faturação emitida com data posterior,

s. Entre a data de 05.12.2025 a 09.03.2026 deixou assim de haver registo naquele CPE

t. Mas a Reclamante teve sempre acesso até ao corte ter sido efetivado aos serviços de eletricidade não existindo um dano que se possa apreciar,

u. Refere que não foi a mesma que procedeu a qualquer processo de corte por qualquer dívida.

v. Os comercializadores não podem recusar a contratação de um serviço público essencial a quem se apresente com documento que o legitime a contratar o dito fornecimento.

w. O tribunal desconhece como foi feita a contratação do vizinho da reclamante.

x. Mas fica provado que foi o mesmo que deu os seus dados para a contratação e que preencheu formulário ou elementos junto do ORD com um CPE errado que não era seu,

y. Mas da reclamante.

z. Desconhecendo-se se o fez intencionalmente, ou com o intuito de ser causador de transtornos à mesma.

aa. Posteriores pedidos de mudança, entretanto não ocorridos, já depois da religação podem e devem ser denunciados à ERSE e ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC), mas não há prova de serem causadores de qualquer dano à Reclamante.

7.2. <u>Dos factos tidos como não provados</u>

a. Não há prova documental ou pericial de danos sofridos no valor peticionado de €3000.

b. Não há prova de qualquer atuação ilícita das reclamadas, ou de culpa das mesmas em causar algum dano à Reclamante.

c. Não há prova de quem e como introduziu o CPE errado para uma nova contratação.

d. Não foi dada queixa-crime contra o vizinho autor do pedido de mudança de contratação usando CPE errado.

e. Não há prova de que o comercializador na nova contratação tenha atuado de forma irregular.

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.

Sublinhe-se que no decurso da audiência foi verificado da importância de pessoa terceira poder vir esclarecer os autos do sucedido, nomeadamente se confirmava ter transmitido o CPE errado da Reclamante em contratação feita por si, ou como contratara, mas nunca obteve nenhuma resposta do visado.

8. Do Direito

Cumpre desde logo sublinhar que o tribunal pode apenas apreciar e decidir nos termos da prova que seja feita e entregue aos autos pelas partes, cabendo neste caso todo o ónus da prova dos €3000 de danos peticionados ao autor da ação.

A referência à prova é importante pois este tribunal não condenar as partes a um pedido de indemnização a favor da reclamante tendo apenas por base o seu depoimento e alegações da parte do que supostamente tenha ocorrido, sem que haja algum suporte documental técnico ou outro que

sustente a existência de danos causados com culpa de alguma das reclamadas.

Não tem este tribunal dúvidas que por motivo alheio à Reclamante a mesma sofreu transtornos e inconvenientes na sua vida quotidiana, quanto a ter ficado um período sem eletricidade de 2 dias de 09 a 11 de março de 2026.

O que este tribunal não tem qualquer prova é que:

_ existiram danos;

_ foi alguma das três reclamadas a causadora desses danos, com culpa exclusiva e numa atuação ilícita;

_ e que os danos podem ser contabilizados – se tivessem existido – em €3000.

Ora o que temos a apreciar sustenta-se no facto de um vizinho ter ligado à Reclamante a avisar que havia um erro como inicia o seu pedido de apreciação a este tribunal:

« No dia 8 de Março de 2026, recebi uma chamada de uma senhora que seria alegadamente arrendatária de uma loja no meu prédio (Rua ---), de seu nome ----, que me explicou que ela e o marido (Sr. --- celebraram um contrato de fornecimento de energia para a referida loja, mas que tinha havido um erro no CPE. A --- teria indicado o CPE errado (o da mina fração, em vez do da loja) e, por sua vez, a --- celebrou o contrato com o CPE errado. Ela só se apercebeu do erro no CPE após várias facturas.»

Ora desde logo foi requerido que este vizinho viesse aos autos esclarecer o tribunal o que nunca o fez. Sendo que entre a Reclamante e o vizinho não existe uma relação de consumo, que nos permitisse apreciar o sucedido nos autos.

O pedido é sobre uma indemnização por alegados danos patrimoniais e não patrimoniais, que as reclamadas haveriam causado à reclamante, mas sem nenhuma prova documental de danos ou de qualquer ilicitude.

Desconhece o tribunal efetivamente como foi pedida a alteração do contrato usando o CPE da Reclamante, mas há elementos que legitimam concluir que foi de iniciativa de pessoa terceira que esta mudança de comercializador para uma loja foi realizada, cabendo ao consumidor que pretende mudar dar o CPE que detém.

Qualquer engano será sempre imputável ao reclamante.

Não havendo forma de imputar às reclamadas culpa na ordem de serviço que está legitimada por uma nova contratação com data de 05.12.2025 num comercializador, e a 09.03.2026 leva ao corte do serviço.

A Reclamante desconhecendo o procedimento do vizinho foi pagamento sempre as faturas, e esteve como cliente da --- até 09.03.2026 apesar de posteriormente ter existido de forma retrodatada a alteração de comercializador pelo vizinho com o seu CPE com data a dezembro de 2026.

Mas o pedido de €3000 sem qualquer fundamento documentado, técnico, psíquico, médico, pericial ou outro tem de recair sobre os chamados danos não patrimoniais, mas ainda assim obedece à luz da lei a vários pressupostos legais de modo a que se pudesse apreciar o dito pedido contra as reclamadas.

***

Sublinhe-se que é da essência da figura da responsabilidade civil (ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco), a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.

A verdade é que é um reclamante, autor de um processo, que tem à luz da lei e como consumidor, o ónus da alegação dos danos, e terá de os demonstrar.

Sempre se acrescente que quanto ao nexo de casualidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério, que se define na responsabilidade extra-obrigacional.

Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos vários pressupostos, como acima frisámos, legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

Transpondo essa exigência para o caso concreto tem que se demonstrar que as Reclamadas teriam como partes incumprido com os deveres alusivos, e que este incumprimento é que tenha causado um dano específico.

Ora da matéria factual dada como provada, não houve nenhum ilícito causado ou provado por culpa exclusiva das Reclamadas, nem existindo prova de danos, não pode ser imputada às mesmas qualquer responsabilidade civil.

Em determinada data o ORD com a indicação do CPE por pessoa terceira recebe um pedido de ativação de contrato em determinada comercializadora.

Em momento seguinte a atua comercializadora desse CPE tem de libertar o atual cliente porque surge um pedido de novo titular e contratante, cessando assim ali o contrato, sem que a lei os obrigue a reter o cliente, a contactar ou a poder rever as condições.

Um novo comercializador realizou um contrato com base em elementos pessoais de um cliente que o contactou para ali naquele CPE fazer esse contrato, e não podendo negar a contratação, acede a fazer a mesma e avança com a respetiva ordem de serviço.

O mote de toda a situação decorre do facto de qualquer pessoa à luz da atua legislação e num mercado liberalizado poder contratar e mudar de operador sem restrições, desde que identifique os dados da morada e do local e o CPE.

Gostaria este tribunal de poder dizer de forma diferente, mas não há provas de qualquer irregularidade, nem na forma como pessoa terceira aderiu, havendo registo de que a mesma contactou um comercializador e deu o CPE que havia obtido ou detinha.

Poderia vir a esclarecer-se se o vizinho teve intenção de prejuízo ou se houve apenas negligência de todo o procedimento, mas esse caso terá de levar a uma ação crime ou civil conforme os factos que a atual reclamante teria de mover ao vizinho aqui visado e denunciado pelo ORD como tendo sido a pessoa que encetou e indicou o CPE para a mudança de comercializador numa loja daquele e alheia à Reclamante.

Mais, deveria ter sido realizada queixa junto do Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC), para a reclamante averiguar o que motivou a dita mudança e eventualmente atuar aquele em termos contraordenacionais, o que desconhece o tribunal se foi feito e qual o resultado ou parecer.

Sempre se acrescente que a lei não pretende salvaguardar a existência de meros transtornos - ou chamados inconvenientes da vida em sociedade - como já aludimos que estamos em crer que podem ter ocorrido com toda a situação, mas sem se provar que foi ilícita a atuação de qualquer uma das reclamadas.

***

Os pressupostos da responsabilidade civil resultantes em termos gerais do art. 483.º CC são genéricos, e aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação. Seguimos de perto o

pensamento de Mariana Barbosa[1], e da jurisprudência[2], bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que pode ser considerado num pedido

[1] BARBOSA, Mafalda Miranda - Danos Não Patrimoniais: Apontamentos. **Revista de Direito da Responsabilidade**. Ano 5. 2023.

«Os danos não patrimoniais são definidos, em termos negativos, como aqueles que não são suscetíveis de avaliação pecuniária. Sendo este um dado incontroverso, parecem, contudo, suscitar-se algumas dúvidas no que respeita à densificação da noção.
De facto, tradicionalmente, a generalidade da doutrina, entre nós, orienta-se pela relação entre o dano sofrido e os bens atingidos pela ação lesiva do agente. Antunes Varela di-lo expressamente, ao afirmar que os danos não patrimoniais são os "prejuízos (como as dores físicas, os desgostos morais, os vexames, a perda de prestígio ou reputação, os complexos de ordem estética) que, sendo insuscetíveis de avaliação pecuniária, porque atingem bens (como a saúde, o bem-estar, a liberdade, a beleza, a perfeição física, a honra ou o bom nome) que não integram o património do lesado, apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária".
Também Galvão Telles aduz que os danos não patrimoniais resultam da ofensa de bens imateriais, desprovidos de conteúdo económico, insuscetíveis de avaliação em dinheiro e, mais recentemente, Maria Manuel Veloso explicita que "a insusceptibilidade de avaliação pecuniária em bom rigor diz respeito aos bens atingidos, bens pessoais aos quais não pode ser atribuído qualquer valor de mercado ou de troca".
Ora, o certo é que, ao falarmos de dano, falamos da repercussão negativa que uma determinada lesão de um direito ou interesse tem na esfera de um sujeito concreto, pelo que haveremos de concluir pela inexistência de um absoluto paralelismo entre a natureza do bem jurídico atingido e a natureza do prejuízo sofrido.
Dito de uma forma mais direta: os danos não patrimoniais podem resultar tanto da violação de direitos de natureza patrimonial, como da violação de direitos de natureza pessoal; do mesmo modo que os danos patrimoniais podem resultar quer da lesão de direitos de natureza pessoal, quer da lesão de direitos de natureza patrimonial.
(…)
A emergência de danos não patrimoniais explica-se como resultado da dimensão axiológica do direito subjetivo que, para lá do seu conteúdo concreto, apresenta uma ligação estreita à pessoa, à qual vai buscar o seu sentido e fundamentos últimos.
Mas pode explicar-se, igualmente, noutras situações, pela preterição de uma ou mais faculdades inerentes ao conteúdo do direito subjetivo violado. Se no primeiro caso somos confrontados com os danos morais (propriamente ditos), a traduzir-se em dores, angústia, ansiedade, sofrimento; no segundo caso, lidamos com danos extrapatrimoniais (de que aqueles são apenas uma categoria).
A distinção a que assim aludimos não nos condena, no entanto, a aceitar a compensação de danos não patrimoniais para lá da repercussão negativa da lesão concretamente experimentada. Dito de outro modo, não basta que se verifique a preterição de uma faculdade inerente ao conteúdo do direito violado; é imperioso que o impacto negativo de tal dado possa ser comprovado prático-normativamente.

Assim, por exemplo, o julgador não pode limitar o montante indemnizatório – sem consideração dos restantes elementos ponderativos ou ao arrepio deles – apenas e só por se confrontar um lesante cuja situação financeira é frágil. A responsabilidade não é uma forma de redistribuição da riqueza, nem pode ser vista como um instrumento que poderia conduzir, em última instância, a formas de expropriação baseadas na ponderação de patrimónios.
Se assim fosse, introduzir-se-ia na dogmática ressarcitória uma contingência incompatível com a certeza do direito e violar-se-ia, dessa forma sim, o princípio da igualdade. O artigo 494º CC convida o jurista a considerar, também, para efeitos de redução da indemnização ou, no caso dos danos não patrimoniais, por força da remissão do artigo do lesado (arts. 496º, n.º3, e 494º do Código Civil).

(…) não é possível elencar de forma taxativa tais circunstâncias, sob pena de se deixarem de considerar a especificidades do caso concreto. Entre outras, fala o autor da natureza do bem jurídico violado e na gravidade da ofensa perpetrada pelo lesante. Circunscrevendo a sua análise aos danos não patrimoniais, e no que à primeira circunstância diz respeito (a natureza do bem jurídico lesado), o autor dá conta do seu peso relativo.

De facto, (…), não devendo ser indemnizados os danos não patrimoniais que resultem da lesão de bens de natureza patrimonial, não há grande utilidade na análise da natureza do bem lesado no momento da determinação do quantum compensatório. A consideração de tal circunstância ficaria limitada às situações em que o dano resultasse da lesão de direitos de natureza pessoal.

Se rejeitamos a limitação do ressarcimento dos danos não patrimoniais aos casos de lesão de bens de natureza pessoal, o que se conclui é que o que releva para efeitos de admissibilidade da compensação de danos não patrimoniais é a gravidade destes, a justificar o merecimento da tutela do direito.

Ora, essa gravidade, compreendida em termos objetivos, não tem a ver com a natureza do bem jurídico lesado, mas com a repercussão da lesão na esfera do sujeito. A natureza do bem lesado prende-se com o requisito ilicitude, e este, ao funcionar como um filtro objetivo de seleção das pretensões indemnizatórias procedentes, comunica-nos que o ordenamento jurídico considerou meritória a compensação.

Quanto aos danos patrimoniais, aliás, atenta a intencionalidade do artigo 494º CC, perde sentido densificar as outras circunstâncias do caso por referência à gravidade da ofensa e à extensão do dano, já que o efeito do preceito é apenas limitar a indemnização que coincide com a totalidade do dano apurado. Os elementos ponderativos apenas podem ser cogitados a propósito dos danos não patrimoniais. Ora, quanto a estes, é óbvio que, não obstante a não tradução pecuniária do dano, a sua gravidade pode ser aferida em função considerando a natureza e intensidade do dano causado e sublinhando que "a gravidade da ofensa permite atenuar resíduos de subjetivismo, quanto às consequências da lesão. E, nessa medida, contribui para tratar de forma igualitária, na medida do possível e desejável, os afetados por semelhantes lesões".

Podem ainda ter-se em conta elementos objetiváveis – idade, constituição física do sujeito, tipo de vida, grau de reputação social, hábitos, notoriedade da pessoa. Nas demais circunstâncias do caso, haverá outros elementos a ter em conta. De facto, da mesma forma que intervém no juízo de redução da indemnização o elemento culpa, outros aspetos dogmáticos atinentes à fundamentação da responsabilidade podem ter aqui uma palavra a depor. Designadamente, se a culpa é um dos pressupostos do ressarcimento e o grau de culpabilidade – não interferindo em termos de fundamentação da responsabilidade – intervém (ou pode intervir) a este propósito para efeitos de redução da indemnização, nada parece obstar a que outros pressupostos que, considerados em termos absolutos, fundam a responsabilidade possam ser chamados à colação para, considerados em termos de grau, limitarem a indemnização (ou auxiliarem o juízo de fixação da compensação dos danos não patrimoniais). Entre outros requisitos, pensamos, designadamente, na causalidade, por nós pensada em termos de imputação objetiva.

Cindindo-se esta em dois segmentos imputacionais ou causais – a causalidade fundamentadora e a responsabilidade preenchedora da responsabilidade –curamos, agora, da primeira para considerar que, atenta a nossa perspetiva axiologicamente densificada, é possível chegar à afirmação de um juízo de imputação sem a prova concreta do que outrora vinha conhecido por condicionalidade sem a qual.

A gravidade da lesão pode, porém, ser compreendida segundo uma ideia de proporcionalidade. Em regra, os danos mais graves correspondem à lesão de bens de maior valor axiológico, às quais seria atribuída uma indemnização de montante superior.

Mas, até porque o critério não pode funcionar isoladamente, não existe uma correspondência necessária entre valor do direito violado e a gravidade do dano. À ideia de proporcionalidade devemos reconhecer um alcance próprio intimamente ligado à intencionalidade predicativa da juridicidade. É, aliás, nesse sentido que se pode compreender a tentativa de uniformização jurisprudencial dos montantes indemnizatórios, em abono do princípio da igualdade, o que não nos deve condenar à necessidade de

como este de pagamento de danos não patrimoniais, mas sem que exista nos autos qualquer prova da existência de um dano com valor jurídico que permita à luz da lei o ressarcimento.

Sempre se acrescente que conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela "a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso) e não à luz de fatores subjetivos".

Neste âmbito os meros transtornos não justificam a indemnização de danos não patrimoniais, porque, "só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral". Um dano considerável é aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação.

***

Por isso que entendemos que não ficou nos autos provado a existência de qualquer dano causado pelas reclamadas à reclamante.

***

Por fim e quanto à mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem a quem for o reclamante, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode fazer a Reclamante prova de quaisquer danos não patrimoniais contra - e com culpa, ilicitude, e nexo de causalidade - das

adotar um sistema tabelar que deixe de ter em conta as especificidades do caso concreto, contrariando, assim e aliás, a determinação genérica do legislador, de acordo com o artigo 494º CC.»

[2] Atente-se neste sentido ao Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, Proc. 2018/19.0T8PDL.L1-2, de 3.12.2020, e ao Ac. Tribunal da Relação do Porto, Proc. 8064/18.4T8SNT.P2 de 10.01.2022.

reclamadas, termos em que deve decair esse peticionado por falta de qualquer prova em sede dos autos.

9. *Das taxas*

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. 21º 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 são assim devidas taxas no processo pela reclamante, por isenção, considerando o enquadramento do litígio em sede de serviços públicos essenciais.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se as Reclamadas do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 31 de julho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos