SENTENÇA n.º 352/2026

Processo n.º 2106/2026

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, nomeadamente culpa e ilicitude, 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. Na ausência dos pressupostos legais, e de prova de dano tem de decair a pretensão formulada.

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

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

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

Contudo e em sede de audiência foi permitida a entregue de outros elementos supervenientes que os reclamantes não teriam ainda tido oportunidade de entregar, o que foi enviado a 30.06.2026, com resposta da reclamada a 02.07.2026, ficando nessa data o processo como concluso.

3. *Do objeto do litígio*

No pedido dos reclamante, entregue a este tribunal, estes vieram alegar que: «*A presente ação visa a apreciação da manutenção indevida de contrato de fornecimento de gás, faturação ilícita reiterada, incumprimento de deveres legais e danos significativos causados aos Reclamantes, imputáveis à --- II. Exposição dos Factos Os Reclamantes eram titulares do contrato n.º 160807060664, relativo ao imóvel sito na Rua do ---- Lisboa. O contador de gás foi removido em 29 de agosto de 2025, conforme comprovado pela --- (documento junto), a qual, desde essa data, assumiu expressamente a remoção do referido equipamento. Apesar da inexistência de qualquer fornecimento, a --- manteve indevidamente o contrato ativo e continuou a emitir faturas desde setembro de 2025, bem como notificações de visitas técnicas para um local onde os Reclamantes já não residem. Os Reclamantes encetaram todos os esforços razoáveis e diligentes para resolver a situação, designadamente: Dezenas de chamadas telefónicas (registadas); Cerca de uma dezena de deslocações presenciais à loja ---; Abertura de vários processos internos. 1 Foram ainda apresentadas duas reclamações no Livro de Reclamações: 10/02/2026 – registo n.º 37003678 02/03/2026 – registo n.º 37003685 Importa salientar que nenhuma das reclamações obteve resposta efetiva dentro do prazo legalmente previsto, configurando incumprimento do dever de resposta tempestiva. Relativamente à reclamação de 02/03/2026, a --- limitou-se a alegar falta de informação suficiente, prorrogando o prazo por mais 15 dias úteis, sem apresentar qualquer solução concreta. A --- continuou, de forma injustificada, a alegar a necessidade de informação por parte da ---. Tal posição carece de fundamento, uma vez que a própria --- já havia confirmado, desde 29/08/2025, a*

remoção do contador, não existindo qualquer motivo válido para a manutenção do contrato ou da faturação. Apenas em 25 de abril de 2026, a --- enviou comunicações com anulações e devoluções de faturas, as quais se revelaram: Parciais; Confusas e pouco transparentes; Insuficientes face ao montante total indevidamente cobrado. Esta situação prolongou-se por cerca de 9 meses sem resolução, apesar da atuação diligente dos Reclamantes. Como consequência direta da conduta da ---, os Reclamantes sofreram: Prejuízos profissionais, incluindo ausências ao trabalho, entradas tardias e saídas antecipadas; Impacto financeiro indireto; Elevado desgaste temporal e organizacional; Stress, ansiedade e perturbação emocional prolongada; Afetação da vida pessoal, familiar e do equilíbrio psicológico. A situação descrita não configura um mero incómodo pontual, mas sim um transtorno continuado, reiterado e evitável, causado por falhas imputáveis exclusivamente à ---. Os Reclamantes atuaram sempre de forma diligente, colaborante e de boa-fé, tendo cumprido integralmente os seus deveres enquanto consumidores.

Face ao exposto, requer-se: O reconhecimento da inexistência de qualquer dívida após 29 de agosto de 2025; O cancelamento definitivo e com efeitos retroativos do contrato n.º 160807060664; A anulação integral de todas as faturas emitidas após a remoção do contador; A restituição total dos valores pagos indevidamente, acrescidos de juros legais (~4%/ano); O pagamento de 10€ pela falta de resposta efetiva dentro do prazo legal; A responsabilização da --- no pagamento de 600€ a título de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, valor adequado face à duração da situação, impacto profissional e pessoal e desgaste emocional sofrido; A apresentação de extrato detalhado, claro e auditável de todos os movimentos de faturação, anulações e devoluções. »

Contudo e na sequência da audiência ficou esclarecido que quanto à cessação do contrato está a mesma confirmada e não existe qualquer dívida a ser cobrada. O processo prosseguiu para sentença quanto ao pedido de indemnização nos termos requeridos:

«No âmbito do processo de reclamação apresentado contra a ---, vêm os Reclamantes apresentar a fundamentação do pedido de indemnização no valor global de 600,00 €, resultante dos prejuízos sofridos em consequência da atuação da Reclamada,

designadamente pela prolongada ausência de resolução eficaz do problema reportado, apesar dos sucessivos contactos e reclamações.

Os Reclamantes juntam como prova as faturas da operadora …, as quais comprovam a realização de mais de vinte chamadas telefónicas a partir de 1 de janeiro de 2026, sendo que apenas foi possível obter detalhe de comunicações a partir dessa data.

Acresce que foram ainda efetuados contactos com a operadora … e com o Millennium BCP para obtenção de registos adicionais, os quais, por boa-fé, não foram contabilizados no presente pedido, apesar de evidenciarem o tempo e esforço despendidos.

Os registos disponíveis na aplicação da --- confirmam ainda 19 comunicações registadas pela própria Reclamada, permitindo concluir a existência de múltiplos contactos e abertura de processos associados, todos sem resolução efetiva. Tais contactos implicaram tempos de espera, reencaminhamentos e sucessivas transferências entre serviços, sem resultado útil. Valor peticionado nesta rubrica: 200,00 €

Este valor corresponde a:10,00 € por cada contacto telefónico, correspondendo a uma média conservadora inferior ao valor horário médio dos Reclamantes (12,00 €/hora), · Justificando-se pelo facto de nenhuma das chamadas ter resultado em resolução concreta, tendo sido reiteradamente indicado apenas que o processo "ficaria em análise".

Deslocações presenciais às lojas --- - Encontram-se documentadas pelo menos 7 deslocações presenciais a lojas da ---, devidamente comprovadas por documentação junta, incluindo:· 2 reclamações em Livro de Reclamações;· 2 solicitações presenciais;· 1 deslocação para tratamento de procuração;· 1 deslocação para reposição de débito direto;· outras deslocações sem atendimento efetivo, comprovadas por senhas e tempos de espera;· evidência adicional de duas deslocações no mesmo dia (16.02).Todas estas deslocações implicaram deslocação, espera e ausência de resolução efetiva do problema. Valor peticionado nesta rubrica: 70,00 €

Este valor corresponde a:· 10,00 € por cada visita presencial,· Considerando o tempo despendido, o esforço logístico e a inexistência de resolução eficaz em qualquer das deslocações.

Faturas indevidamente cobradas e juros legais - As faturas indevidamente cobradas no valor total de 66,12 € foram entretanto devolvidas na totalidade pela Reclamada, facto que se dá por aceite. Contudo, mantém-se o direito a juros legais de mora, os quais não foram

voluntariamente liquidados, nomeadamente, 2,65 € Este valor corresponde a: · 2,65 €, juros legais de 4% sobre o montante indevidamente cobrado (66,12 €).

Incumprimento de prazos de resposta - A Reclamada não cumpriu os prazos legais de resposta às reclamações apresentadas pelos Reclamantes. Tal incumprimento prolongou o estado de incerteza e agravou a necessidade de sucessivos contactos e diligências. Valor peticionado nesta rubrica: 20,00 € Afirmam que o valor terá sido devolvido, o que ainda não se verificou, porém aceitamos de boa fé que irá ocorrer nos próximos dias e por isso aceitámos retirar da contabilização.

Danos não patrimoniais (desgaste, stress e impacto pessoal) - Para além dos prejuízos patrimoniais, a atuação da Reclamada causou relevantes danos não patrimoniais, designadamente: · desgaste emocional e psicológico prolongado;· ansiedade e frustração decorrentes da ausência de resolução eficaz durante mais de dez meses;· impacto negativo na vida pessoal e profissional;· perda de tempo significativo em sucessivas tentativas de resolução. Valor global do pedido Face ao exposto, o cálculo do pedido de indemnização resulta da seguinte soma:· Chamadas telefónicas: 200,00 €· Visitas presenciais: 70,00 €· Juros legais: 2,65 €· Danos não patrimoniais: 241,23 €TOTAL: 513,88 €.»

***

A Reclamada apresentou contestação alegando que: *«A - Da ilegitimidade passiva material 1º As atividades desenvolvidas pela Reclamada enquanto comercializadora e pelos demais intervenientes nas suas respetivas atribuições, estão subordinadas à disciplina consagrada em diversos diplomas legais, designadamente: • RRC – Regulamento das Relações Comerciais, na sua versão atual; • RQS – Regulamento da Qualidade de Serviço, na sua versão atual. 2º Nestes termos, a Reclamada exerce, mediante licença, a atividade de comercialização de energia elétrica e de gás natural, i.e., dedica-se, em exclusivo, à compra e venda de energia elétrica e de gás natural, a qual exclui as atividades relacionadas com a distribuição e com esta conexas.*

A Reclamada não exerce, assim, nenhuma das atividades elencadas antes lhe competindo, somente e nos termos do art. 42º do RRC, a apresentação das faturas aos seus clientes, pelo que desconhece – por não ser legalmente exigível que conheça -, tudo quanto diga respeito ao equipamento de medição, pois a Reclamada não tem

ao seu serviço técnicos eletricistas e/ou técnicos leitores, desconhece quem dos factos teve conhecimento direto e nem deles possui – ou tem de possuir – registo.

Assim, uma vez que os comercializadores não têm, no âmbito das suas competências nem atribuições, a distribuição de gás, os fatores e os aspetos associados e referentes à exploração da rede em todos os seus aspetos, nomeadamente questões que dizem respeito ao fornecimento, instalação, verificação e substituição dos equipamentos de medição, e bem assim, respetivas leituras, dizem apenas respeito e são do conhecimento exclusivo do operador de rede/distribuidor – nº4 do art.7º do RRC. 7º Motivo pelo qual se invoca a exceção dilatória de ilegitimidade passiva material, requerendo-se a absolvição da instância quanto à aqui Reclamada, nos termos do nº2 do art.576º e al.e) do art.577º do Código de Processo Civil.

Da inutilidade da lide 8º A Reclamada --- concluiu recentemente o processo de atualização e modernização dos seus sistemas internos, mas ainda subsistem constrangimentos operacionais decorrentes desse processos, os quais continuam a impactar, de forma pontual, as comunicações e integrações técnicas com esta entidade. 9º Pelo que, não pode a Reclamada --- ser responsabilizada por eventuais atrasos, falhas de comunicação ou não execução de tarefas que sejam imputáveis ao ORD. 10º Com efeito, todos os pedidos submetidos ao distribuidor desde 26 de agosto de 2025 foram expressamente recusados pelo ORD.

Ou seja, não obstante a informação nos autos de que o equipamento de medição foi retirado a 29 de agosto, encontrava-se ainda em curso o período de denúncia, pendente de conclusão por parte do distribuidor, sendo que apenas após essa finalização poderia ser formalmente rescindido o contrato. 12º Após este último pedido, no passado dia 23 de abril, foi aceite a desativação do contrato pelo distribuidor e considerada a rescisão a 29/08/2025 considerando a leitura 968 m3, em conformidade com o doc. em anexo junto pela Reclamante, e emitida a fatura que ora se anexa e cujo teor se reproduz para os devidos efeitos legais.

Pelo que, s.m.o., já nos encontramos perante uma inutilidade da lide, e consequentemente requer-se a extinção da instância. II - Por impugnação 5 14º A presente reclamação subsiste pela Reclamante insistir que "o valor pago

indevidamente foi de € 126,74". 15º Ora, através da análise à faturação e valores pagos pela Reclamante não se identifica o valor de 126,74 euros indicado pela mesma.

Assim, existiu valor total pago de 109,74 euros (valores a débito) e um valor de 66,12 euros devolvido a crédito, na sequência do acerto efetuado aquando da correção da data do move out. Sem prescindir, 18º Cumpre desde logo esclarecer que não corresponde à verdade a alegada ausência de resposta por parte da Reclamada "dentro do prazo legal". 19º Com efeito, a Reclamada apresentou a sua pronúncia dentro do prazo legalmente previsto, exercendo pontualmente o seu direito de resposta e respeitando integralmente o regime aplicável, pelo que não pode ser imputada qualquer omissão ou incumprimento nesse âmbito. 20º Incumbia à Reclamante o ónus de alegar e provar os factos constitutivos do direito que invoca, designadamente a alegada ausência de resposta dentro do prazo legal, nos termos do artigo 342º, n.º 1, do Código Civil, o que manifestamente não logrou demonstrar. 6 21º De seguida, impugna-se o valor atribuído à ação por falta de fundamento que o sustente. 22º Com efeito, também não foi junto aos autos qualquer elemento que permita aferir o alegado prejuízo económico para peticionar os danos patrimoniais, inexistindo qualquer base objetiva que sustente o montante indemnizatório peticionado. 23º Com efeito, não basta a indicação de um valor arbitrário, sendo imprescindível a demonstração concreta do dano sofrido e do respetivo critério de quantificação, ónus que a Reclamante manifestamente não cumpriu. 24º Para além do exposto, realça-se que não se encontram juridicamente preenchidos os requisitos que o nosso ordenamento jurídico obriga a que estejam cumulativamente verificados para que se verifique a necessidade de indemnizar: não se verifica qualquer tipo de ilicitude, culpa e/ou nexo causal que possam ser imputados à Reclamada. 25º Já nos danos morais que a mesmo peticiona, efetivamente, é consabido que na fixação por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.496º nº1 do Código Civil), sendo o montante fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, qualquer caso, as circunstâncias referidas no art.494º do Código Civil, i.e., o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso. 26º Diz-nos a jurisprudência que a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva 27º Compensatória, na medida em que o quantum atribuído a titulo de danos não patrimoniais consubstancia uma

compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso.

Destarte, deve a presente ação ser considerada improcedente, por não provada, e a Reclamada absolvida do pedido. Nestes termos e nos demais de Direito que V.Exa. doutamente suprirá, requer: a) Julgar a exceção dilatória de ilegitimidade passiva material por provada, e em consequência absolver a Reclamada da instância; ou b) Julgar a exceção dilatória de inutilidade superveniente da lide por provada, e em consequência absolver a Reclamada da instância; ou c) Julgar a presente ação arbitral improcedente, por não provada, e, em consequência absolver a Reclamada do pedido.»

Depois da explicação dos valores em discussão para prosseguir o processo por pedido de indemnização a Reclamada e-Redes veio a pronunciar-se alegando que:

«Notificada a Reclamada --- da comunicação infra junta aos autos, vem ante V.Exa. expor e requerer o seguinte: Do pedido de indemnização relativo às chamadas telefónicas (€200) - Impugna-se integralmente o valor reclamado. Os Reclamantes limitam-se a indicar o número de contactos efetuados, sem demonstrar: qualquer despesa associada às comunicações; qualquer perda de rendimento; que cada contacto tenha gerado um prejuízo patrimonial autónomo. Pelo contrário, veja-se que o custo associado foi de zero. A atribuição arbitrária de €10 por contacto constitui um critério unilateral, sem qualquer suporte legal ou probatório, numa evidente tentativa de enriquecimento sem causa. Acresce, ainda, que a Reclamada --- disponibiliza múltiplos canais de contacto alternativos, incluindo: área de cliente digital; correio eletrónico; formulário online; atendimento presencial.

Pelo que a mera opção dos Reclamantes por um determinado canal não pode ser automaticamente convertida em dano indemnizável. Mesmo admitindo a existência dos contactos alegados, tal realidade não permite concluir pela existência de qualquer prejuízo patrimonial efetivo e quantificado.

Quanto ao pedido de indemnização das deslocações presenciais (€70) - Também aqui inexiste prova de dano. Os documentos juntos apenas demonstram que os Reclamantes se deslocaram às lojas. Não demonstram: custos de transporte; despesas de combustível; pagamento de estacionamento; perda salarial; qualquer encargo patrimonial concretamente suportado. Ora, a simples deslocação a um estabelecimento comercial ou de atendimento não constitui, por si só, um dano patrimonial indemnizável. Sem prescindir, parte significativa da documentação poderia igualmente ter sido remetida por meios eletrónicos ou através dos canais disponibilizados pela Reclamada. Não existe, portanto, prova de qualquer prejuízo patrimonial correspondente aos €70 peticionados.

Quanto ao pedido dos juros legais (€2,65) -Este pedido deverá improceder. Os próprios Reclamantes reconhecem que o montante de €66,12 foi integralmente devolvido pela Reclamada. Não existe demonstração de qualquer prejuízo adicional efetivamente sofrido em consequência dessa cobrança. A Reclamada fatura de acordo com os dados comunicados pelo respetivo distribuidor, sendo certo que, quando o mesmo procede à correção das leituras, a Reclamada age em conformidade.

Não pode a Reclamada unilateralmente proceder a qualquer correção sem a prévia decisão do distribuidor, caso contrário violaria flagrantemente a legislação em vigor - nº4 do art.7º e nº2 do art.2º do RRC. Com a nota de crédito emitida e regularizada nos termos aplicáveis, extinguiu-se a obrigação correspondente, inexistindo fundamento autónomo para uma indemnização adicional.

Quanto ao pedido do alegado incumprimento de prazos (€20) - Em primeiro lugar, não corresponde à verdade que a Reclamada tenha incumprido qualquer prazo de resposta. Nem os Reclamantes fazem prova de tal, conforme lhes competia. Com efeito, ao longo do tratamento da situação foram remetidas aos Reclamantes diversas comunicações de acompanhamento, através das quais foram prestadas informações sobre o estado da análise e sobre as diligências que se encontravam a ser desenvolvidas. Nos termos do artigo 60.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor energético, as reclamações devem ser respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis. Contudo, o n.º 2 do mesmo artigo prevê expressamente que, quando não seja possível emitir resposta final dentro daquele prazo por motivo não imputável ao comercializador, o reclamante deve ser informado das diligências

efetuadas, dos factos que impedem a resposta definitiva e do prazo expectável para a sua conclusão. Ora, se a Reclamada encontrava-se a aguardar resposta por parte do distribuidor, parece de fácil e lógica compreensão a razão das respostas intercalares. Foi, assim, precisamente esse o procedimento adotado pela Reclamada, que nunca permaneceu inerte perante as reclamações apresentadas, antes tendo mantido os Reclamantes informados acerca da evolução do processo e das diligências necessárias à respetiva instrução.

Acresce que, a circunstância de ter sido necessária a realização de análises complementares ou diligências adicionais não equivale a ausência de resposta, nem permite concluir pela existência de qualquer atuação ilícita por parte da Reclamada. Em qualquer caso, ainda que se entendesse ter existido qualquer desconformidade procedimental no tratamento da reclamação — o que não se concede e apenas por mero dever de patrocínio se admite — tal circunstância nunca dispensaria a demonstração dos pressupostos da responsabilidade civil, previstos nos artigos 483.º e 563.º do Código Civil, designadamente a existência de um dano efetivo e o respetivo nexo de causalidade, elementos que não se encontram demonstrados nos presentes autos.

Assim, a alegação dos Reclamantes assenta numa incorreta equiparação entre ausência de resposta e emissão de respostas intercalares legalmente admissíveis, quando resulta da factualidade dos autos que a Reclamada acompanhou e tratou a situação, mantendo os Reclamantes informados durante a respetiva tramitação Por conseguinte, inexiste fundamento para a atribuição de qualquer compensação. Sem prescindir, realça-se que não se encontram juridicamente preenchidos os requisitos que o nosso ordenamento jurídico obriga a que estejam cumulativamente verificados para que se verifique a necessidade de indemnizar: não se verifica qualquer tipo de dano, ilicitude, culpa e/ou nexo causal que possam ser imputados à Reclamada.

Quanto aos danos não patrimoniais (€241,23) - A alegação a peticionar compensação por danos morais resume-se genericamente a: desgaste; ansiedade; frustração; perda de tempo; incómodo. Todavia, é consabido que na fixação por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.496º nº1 do Código Civil), sendo o montante fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, qualquer caso, as circunstâncias

referidas no art.494º do Código Civil, i.e., o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Pelo que, impugnam-se todos os factos alegados, por carecem de fundamento, coerência e prova documental.

Os Reclamantes não juntam qualquer elemento que demonstre um sofrimento com gravidade jurídica relevante. Termos em que se conclui igual à Contestação previamente apresentada, requerendo-se a improcedência da ação, por não provada, e que a Reclamada seja absolvida do pedido na íntegra.»

A Reclamada 2 - ---, veio também apresentar contestação alegando que:

«POR EXCEÇÃO A) Da inutilidade superveniente parcial da lide 1.º A presente reclamação tem por objeto, na parte que releva para a aqui Demandada, a alegada manutenção indevida do contrato de fornecimento de gás e a emissão de faturação após a remoção do contador da instalação sita na Rua do Andaluz n.º 44, 2.º Esq., Lisboa. 2.º Do ponto de vista factual, importa desde já esclarecer que: a aqui Reclamada a) em 26/08/2025 foi recebido um primeiro pedido de denúncia de contrato através do comercializador ---; b) o equipamento de medição foi efetivamente recolhido em 29/08/2025; c) a desativação administrativa do contrato não ficou concluída nessa data; d) em 21/04/2026 foi recebido novo pedido de denúncia; e e) a desativação em sistema foi concluída em 23/04/2026. 3.º Assim sendo, a faturação emitida entre 30/08/2025 e 23/04/2026 foi objeto de pedido de anulação junto do comercializador, por corresponder ao período posterior à recolha do equipamento de medição e, como tal, não ter existido qualquer consumo de gás associado ao contrato. 4.º Acresce que os autos já evidenciam a emissão, em 24/04/2026, de diversos documentos de retificação/notas de crédito pela ---, bem como da fatura de rescisão relativa ao período de 13/08/2025 a 29/08/2025, com leitura real de 968 m³ e com montante de €20,00 a receber pela Reclamante. 5.º Nessa medida, os pedidos de reconhecimento da inexistência de dívida após 29/08/2025, de cancelamento definitivo com efeitos retroativos do contrato e de anulação das faturas emitidas após a remoção do contador não têm qualquer utilidade, por entretanto ter sido promovida a regularização da situação contratual e comunicados ao Comercializador os dados necessários para a

retificação da faturação emitida após a recolha do equipamento, cfr. Doc. 1 que ora se junta. 6.º Termos em que deve ser declarada a extinção parcial da instância, por inutilidade superveniente da lide, quanto aos referidos pedidos.

II – POR IMPUGNAÇÃO 7.º Sem prescindir, seguem impugnados, na sua integralidade, todos os factos alegados que contrariem o que adiante se expõe, ou que não sejam do conhecimento da aqui Reclamada, sem obrigação de os conhecer. 8.º A aqui Reclamada atua, no caso em apreço, na qualidade de Operador da Rede de Distribuição de gás natural, competindo-lhe, no âmbito das suas atribuições, a recolha, validação e disponibilização dos dados de leitura e a gestão técnica dos equipamentos de medição. 9.º Já a emissão e correção de faturas, a cobrança de consumos, o processamento de notas de crédito, devoluções, juros, extratos de movimentos e demais acertos financeiros integram a esfera do comercializador. 10.º Com efeito, nos termos do artigo 42.º, n.ºs 1, 2 e 4, do Regulamento n.º 827/2023, a faturação ao cliente é efetuada pelo comercializador com base nos dados de consumo disponibilizados pelo operador da rede. 11.º Daqui decorre que os pedidos de restituição de valores pagos, juros, apresentação de extrato detalhado de faturação, anulações e devoluções e, bem assim, o alegado pagamento de €10,00 por falta de resposta efetiva a reclamação apresentada no Livro de Reclamações, respeitam materialmente à relação comercial estabelecida entre os Reclamantes e a ---.

12.º No que especificamente respeita à aqui Reclamada, apenas se reconhece que a conclusão administrativa da desativação do contrato não ocorreu em simultâneo com a recolha do equipamento de medição, atraso esse entretanto corrigido e motivado pela transformação tecnológica então em curso no Grupo ---. 13.º De resto, os Reclamantes não autonomizam, com a precisão exigível, qualquer dano patrimonial concreto, líquido e exigível que possa ser causalmente imputado à aqui Reclamada. 14.º A alegação de "prejuízos profissionais", "impacto financeiro indireto", "desgaste temporal e organizacional", "stress, ansiedade e perturbação emocional prolongada" e "afetação da vida pessoal, familiar e do equilíbrio psicológico" é formulada em termos amplos e genéricos, sem especificação factual bastante, sem concretização de valores e sem demonstração do respetivo nexo causal relativamente à atuação da Lisboagás GDL. 15.º Acresce que o grosso dos factos invocados pelos Reclamantes respeita a contactos com o comercializador, deslocações a lojas da ---,

alegadas respostas dilatórias dessa entidade e emissão de faturação comercial, o que afasta, desde logo, a imputação direta de tais danos à aqui Reclamada. 16.º Por outro lado, tendo já sido promovida a regularização da situação contratual e a anulação da faturação emitida após a recolha do contador, não subsiste fundamento para qualquer condenação adicional da aqui Reclamada em restituições, juros ou indemnizações. 17.º Sem prejuízo do exposto, e caso se entenda que ainda subsiste utilidade quanto aos pedidos principais, sempre se dirá que a posição da aqui Reclamada se mantém a mesma já comunicada em fase de mediação: o contador foi recolhido em 29/08/2025, a situação contratual foi regularizada em 23/04/2026 e a anulação da faturação emitida após a recolha do equipamento foi comunicada ao comercializador, a quem compete agora refletir esses efeitos em faturação e devoluções. 18.º Deste modo, do ponto de vista do ORD, a situação técnica encontra-se regularizada, não competindo à Lisboagás GDL processar comercialmente os acertos financeiros devidos à Reclamante. Nestes termos, e nos mais de Direito aplicáveis, deve: a) ser declarada a extinção parcial da instância por inutilidade superveniente da lide, quanto aos pedidos de reconhecimento da inexistência de dívida após 29/08/2025, cancelamento retroativo do contrato e anulação da faturação emitida após a remoção do contador; b) ser a presente ação julgada improcedente quanto aos demais pedidos formulados contra a Lisboagás GDL – Sociedade Distribuidora de Gás Natural de Lisboa, S.A., com a consequente absolvição da Reclamada.»

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 pelos reclamantes, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem assim o valor total de **€513.88** (quinhentos e treze euros e oitenta e oito cêntimos), conforme apresentado no pedido reformulado nos autos.

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

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estarem presentes os Reclamante, e uma das Reclamadas,

devidamente representadas por mandatária, sendo que a outra parte justificou a sua ausência, não impedindo tal a prossecução dos autos.

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

Foi permitido pelo tribunal que fossem esclarecidos os valores e junta a prova que os Reclamantes entendesse, com vista à apreciação apenas de pedido de indemnização.

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.

Ainda que tenha sido alegada da inutilidade da lide pelas partes, o que se admite que parcialmente parte do pedido havia sido cumprido já estando à data desta audiência confirmada a resolução do contrato de forma definitiva com data de 29.08.2025, bem como confirmada a ausência de qualquer valor a cobrar pelo contrato, o pedido dos reclamantes desde o início incluía também um pedido de indemnização, e nesse sentido prossegue a nossa apreciação quanto ao valor peticionado, para apreciar se cabe lugar a qualquer compensação aos reclamantes.

Sendo que em termos processuais entende o tribunal que as partes são legítimas por serem as que tiveram com os consumidores a responsabilidade de contratação, bem como de faturação e ainda a responsabilidade relativa à retirada do contador que recai sobre o ORD.

Pelo que deve decair a alegação de ilegitimidade passiva da reclamada comercializador

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, na morada de faturação

b. do serviço de gás natural;

c. A 29.08.2025 foi retirado o contador pelo ORD, e apurada a leitura final de 968m3.

d. Ainda que posteriormente tenham existido faturas, as mesmas foram corrigidas

e. E reconhecida a cessação de contrato com data-valor mencionada anterior, a 24.04.2026.

f. Altura em que foi emitida a última fatura deste contrato corrigindo todo o período de junho a agosto de 2025.

g. Tendo inclusive sido apurado um valor de €20 a receber quanto a uma deslocação frustrada com data de fevereiro de 2026.

h. A reclamante foi preenchendo o livro de reclamações e feita queixa escrita sobre a situação a 10.02.2026 e a 02.03.2026

i. Constando nos autos respostas datadas de 23.03.2026 e 27.03.2026.

j. Entendendo o tribunal que foi cumprido o prazo de resposta uma vez que parte da situação dependia da postura do ORD,

k. Pois as dúvidas colocadas quanto à rescisão do contrato e os efeitos da mesma, se reportavam a informação que tinha de ser remetida pelo mesmo ao Comercializador.

l. Houve retificação de faturas, em termos contabilísticos

m. A Reclamante teve transtornos relativos a todos os procedimentos, que se entendem ser da vida comum, como deslocações, chamadas, idas a loja, por sua opção apesar de outros meios ao dispor,

n. Mas não configuram um dano juridicamente tutelado pelo Direito.

7.2. Dos factos tidos como não provados

a. Não há prova de qualquer atuação ilícita das reclamadas, ou de culpa das mesmas em causar algum dano aos Reclamantes.

b. Não foram causados danos à luz do nosso ordenamento jurídico.

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.

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 aos autores de que os pressupostos da responsabilidade civil estivessem cumpridos, seja dano, ilicitude, culpa e nexos de causalidade e imputação sobre as reclamadas quanto ao valor peticionado.

A referência à prova é importante pois este tribunal não pode condenar as partes a um pedido de indemnização a favor dos reclamantes se não se provar estarem cumpridos os ditos pressupostos.

Não tem este tribunal dúvidas que por motivo alheio aos Reclamantes os mesmos transtornos e inconvenientes na sua vida quotidiana, quanto ao procedimento de finalização do seu contrato e a todos os acertos finais.

O que este tribunal não tem qualquer prova é que:

_ existiram danos;

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

_ que tivesse havido falta de resposta nos prazos legalmente estabelecidos considerando o motivo e objeto do pedido.

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 cumulativamente 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.

São estes os pressupostos:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Ilicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3**)** Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como "toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não" e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições

necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

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

Mesmo a alegada falta de resposta considerando o motivo dos pedidos, e as respostas que constam nos autos, não tem em nosso entendimento de dar lugar a qualquer compensação, apesar de existir nos autos uma fatura de 24.04.2026 que alude a €20 de crédito que serão debitados (ou terão já sido) na conta em causa por deslocação frustrada em fevereiro de 2026.

No mais e 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.

Os consumidores pediram a cessação do contrato, e a mesma veio a ocorrer. Com esta delonga existiras inconvenientes que poderiam ter sido minimizados, mas que não obrigam a uma indemnização se não se provar que foram causadores de dano indemnizável.

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. Seguimos de perto o pensamento de Mariana Barbosa[1], e da

[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 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.»

jurisprudência[2], bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que pode ser considerado num pedido 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 nem a existência de ilicitude, nem a existência de qualquer dano causado pelas reclamadas aos reclamantes.

Termos em que deve decair a indemnização peticionada por falta de valor jurídico atribuído aos transtornos sofridos com o processo de cessação do contrato, como aqui é peticionado, entendendo este tribunal que mais não houve do que transtornos, sem prejuízo efetivo para as pessoas em causa, que possa ser imputável a qualquer uma das reclamadas.

9. <u>Das taxas</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

[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.

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