



**SENTENÇA n.º \_\_\_\_\_/2024**

**Processo n.º 2267/2024**

SUMÁRIO:

1. A lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 julho, protege o consumidor quanto à qualidade de bens e serviços.

2. A lei dos serviços públicos essenciais, protege os utentes nomeadamente quanto ao modo de fornecimento dos serviços de gás.

### **1. Identificação das partes**

Reclamante: A.

Reclamada: B..

### **2. Preâmbulo/ Da Arbitragem**

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado 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 transpõe 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 (doravante Lei RAL).



O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores. O Reclamante solicitou ao CNIACC a resolução do presente litígio, o que foi aceite pela Reclamada.

Nos termos do art. 13º n.º 1 do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, cuja audiência de julgamento foi realizada nas instalações em Lisboa no dia 19 de novembro de 2024.

### **3. Do pedido**

A reclamante alegou ao Centro que recebera uma fatura do comercializador de gás com uma quantia anómala de €1325,75, relativa a 29 de abril a 29 de maio, sobre a qual apresentou queixa à Reclamada, por considerar ser de sua incúria.

Após verificações, e discrepâncias nas leituras verificou-se que teria havido erro na forma e dados de leituras que haviam sido comunicadas. Por isso e perante uma queixa realizada avançaram para esta instância.

Em sede de audiência ficou, no entanto, indicado que a fatura inicial acabou por ser corrigida, para o valor que foi, entretanto, pago e aceite de €759,52.

Considera a reclamante, representada em audiência que o principal facto da reclamação seria não ter tido a devida informação e isto ter alterado ou poder ter influenciado os seus consumos, pois não foi informada de leituras reais no devido tempo e a dilação poderia ser prejudicial.



A pretensão inicial da revisão do valor da fatura reclamada constata-se no entanto e em sede de audiência que já aconteceu e a quantia revista já foi paga sendo aceite.

A reclamada enviou a sua contestação alegando que no dia 25 de outubro de 2023, as partes procederam à celebração de um contrato para o fornecimento de gás natural, para o local de consumo em apreço.

A Demandada, ao abrigo do Contrato e em cumprimento das suas obrigações enquanto entidade comercializadora, tem procedido à emissão da faturação, como sempre procede, em conformidade com os dados de consumo que lhe são disponibilizados pela entidade operadora de rede de distribuição (“ORD”), ou comunicados pela Demandante (cf. artigo 36.º do Regulamento das Relações Comerciais (“RRC”)).

No que diz respeito ao objeto dos presentes autos, a Demandada procedeu à emissão da Fatura n.º 0001/130646138 datada de 5 de junho, no valor de €1.325,65, com base na leitura real comunicada pela operadora da rede de distribuição, do dia 29 de abril de 2024 e, para o período restante, foram estimados consumos, de acordo com o disposto na regulamentação aplicável ao setor.

Posteriormente, no dia 7 de junho de 2024, a Demandada rececionou uma chamada da Reclamante a solicitar esclarecimentos face ao montante apurado na fatura supramencionada, tendo afirmado que, no período entre dezembro de 2023 e março 2024, estivera a comunicar as leituras registadas não no contador do gás, mas sim no contador da água o que, naturalmente, não poderá ser imputável à aqui Demandada.



Assim a faturação fora corretamente emitida e em conformidade com o que lhe foi transmitido pela operadora da rede de distribuição, bem como de acordo com o disposto na regulamentação aplicável ao setor.

Posteriormente, e após terem sido comunicadas novas leituras reais à aqui Demandada, esta última avançou com um acerto da faturação anteriormente emitida, tendo, para o efeito, procedido à anulação das faturas emitidas entre os dias 11 de novembro de 2023 e 30 de julho de 2024, aqui se incluindo a fatura que é objeto dos presentes autos, tendo a Demandante ficado com um crédito no montante de €222,69.

Nesta sequência, a Demandada procedeu à emissão da fatura n.º FT 0001/131691685, no dia 21 de agosto, no valor de €1.825,57 com base nas leituras reais referentes ao período de 25 de outubro de 2023 a 26 de julho de 2024, ficando em dívida a quantia remanescente de €1.600,20.

Sucedo que, após a emissão da fatura acima indicada, veio a Demandante invocar a prescrição dos consumos com mais de 6 (seis) meses, pelo que a Demandada atuou em conformidade, tendo ficado em dívida o valor remanescente de €759,52, referente ao período de 18 de março de 2024 a 26 de julho de 2024.

Assim, salienta que enquanto entidade comercializadora, apenas procedeu à emissão da faturação com base nas leituras que lhe foram disponibilizadas, sendo a emissão da faturação pela Demandada uma consequência direta da medição, recolha e disponibilização dos dados de consumo efetuada pelo operador.

A Demandada atuou, como sempre atua, em estrito cumprimento das suas obrigações contratuais e em conformidade com o disposto na legislação em vigor e com os procedimentos aplicáveis ao setor, encontrando-se a faturação emitida correta, pelo que sempre será de concluir que não poderá ser imputada qualquer responsabilidade à Demandada, seja a que título for, devendo a presente ação arbitral ser julgada totalmente improcedente e, em consequência, ser a Demandada absolvida do pedido.



#### **4. Do valor da causa**

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CNIACC, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor de €759,52 (setecentos e cinquenta e nove euros e cinquenta e dois cêntimos), reformulado em sede de audiência.

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

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente a Reclamante, representada pelo Sr. J e a Reclamada, via zoom, representada pelos seus ilustres mandatários Dra. X e Dr. Y.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, tendo sido ouvidas as partes.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

#### **6. Fundamentação:**

*Dos fundamentos de facto:* Resultam como factos provados:

- a. A reclamante é cliente da Reclamada no serviço de gás, de que a mesma é a comercializadora;
- b. Que a faturação é emitida de acordo com os dados que são transmitidos com leituras reais ou estimadas, vindos do próprio utente ou do operador de rede;
- c. Que a fatura reclamada inicialmente foi corrigida devido a verificações quanto a leituras incorretamente transmitidas ao comercializador;
- d. Que é alheio a essa situação;



- e. A nova faturação levou primeiro a um crédito, e depois foi reformulada devido a alegação de prescrição sobre os prazos contabilizados;
- f. Pois o período em causa reportava ainda a 25.10.2023 a 17.03.2024, estando o mesmo prescrito.
- g. O novo valor apurado, em setembro de 2024, de €759,52 foi referente a 18.03.2024 a 26.07.2024, foi pago pela Reclamante;
- h. Nada mais existe à data para regularizar quanto ao valor peticionado.
- i. Não há danos ou prova de culpa da Reclamada sobre o sucedido.

## **7. Do Direito**

A situação em apreço está enquadrada no regime relativo aos serviços públicos essenciais, pela Lei 23/96, de 31 de julho, com as devidas alterações.

Tendo o consumidor direito a uma fatura que esclareça de forma clara e inequívoca os valores apresentados.

De acordo com o apresentado nos autos, houve realmente um momento em que se discutiu a forma como a faturação estava a ser realizada, e as comunicações em causa, o que poderia levar a que o ORD fosse aqui chamado.

Contudo entende este tribunal que o objeto do litígio à data já está sanado e esclarecido, não tendo sido feita qualquer prova de culpa da reclamada, de danos, ou outros prejuízos que lhe fossem imputáveis, pelas alterações de consumos em causa.

Conforme indicado em audiência é a comercializadora juridicamente alheia a toda essa situação.

Pelo que quando foi reformulada em setembro a faturação, e corrigido inclusive o período que estaria prescrito, o novo valor apurado a pagamento, face ao diferencial de consumo, de €759,52 é devido, e foi pago e reconhecido pela reclamante mesmo que tacitamente.



Neste sentido nada mais há a analisar nesta situação, considerando-se que o assunto reclamado foi assim esclarecido e resolvido.

## **8. Da Decisão**

Termos em que considera o tribunal verificar-se uma inutilidade superveniente da lide, julgando-se extinta a presente instância arbitral, nos termos do disposto na alínea e) do art. 277.º do Código Processo Civil, por remissão do n.º 3 do art. 19 do Regulamento do CNIACC.

Deposite e notifique.

Lisboa, 21 de novembro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos