Processo: 2883/2021
Demandante: A
Demandadas: B e C

Resumo: ***1.*** *O relacionamento comercial entre os intervenientes no setor elétrico é estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais (RRC) – Regulamento nº 1129/2020 -, atualmente comum para o setor elétrico e para o gás, é de aplicação a todo o território nacional e veio tratar determinadas matérias, designadamente a identificação dos intervenientes, respetivas funções, princípios e regras gerais de relacionamento comercial em matéria de faturação, pagamento, leitura e disponibilização de dados de consumo;*
2. Determina, desde logo, que a relação comercial se estabelece entre o comercializador e o cliente com quem foi celebrado o contrato de fornecimento e que são da responsabilidade do operador de rede as matérias de ligações às redes, avarias, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição (nºs 1 e 4 do artº 7º);
3. De acordo com o artº 37º, as indicações recolhidas por leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras, sendo o Operador da Rede de Distribuição (ORD) a entidade responsável pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes, e sem prejuízo da possibilidade de o cliente efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação (nº 3);
4. De notar, que aquando da mudança de comercializador e da celebração do novo contrato para fornecimento de energia elétrica, não foi solicitada a leitura extraordinária do contador e não existe obrigação legal/contratual para recolha de leituras reais aquando da alteração do comercializador – já que daqui decorreria um desequilíbrio relativamente a um dos comercializadores;
5. Ainda, sempre se dirá que, constituindo as provas a demonstração da realidade dos factos, competia à Demandante a prova dos factos constitutivos do direito que veio alegar (artºs 341º e 342º, nº 1 do Cód. Civil) – o que manifestamente não fez, no âmbito deste processo.

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição das Demandadas

1.1. A Demandante formalizou no dia 30 de Novembro de 2021, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada, nos termos da qual vem peticionar o reembolso da quantia de €200.

Vem manifestar o seu desagrado com o tratamento da reclamação referente à fatura enviada pela B, e alega

- ✓ Era cliente da D e as faturas de valor muito regular
- ✓ Em 27.01.2021 mudou de comercializador, para a B, que a contactou pelo telefone prometendo um valor mais baixo
- ✓ Em 27.01.2021 e 16.02.2021 há registo de leituras reais (que refere)
- ✓ O agregado familiar é composto por si e dois filhos semana sim/semana não, não adquiriu novo equipamento, não houve avaria e o frio não justificou o consumo apresentado
- ✓ Um eletricista já verificou os aparelhos, fichas e tomadas, e técnico da C já analisou o contador e quadro
- ✓ É impossível ter gastado em 15 dias os Kwh referenciados uma vez que mantém um padrão de consumo regular e houve um gasto excessivo, injustificado, que não aceita e deve ser analisado, após o início do contrato com a B (o técnico da C também o reconheceu)
- ✓ Solicita parte do valor cobrado uma vez que lhe disseram que seria mais barato €35/€40, por mês

Juntou ao processo: cópia da reclamação no Livro de Reclamações, resposta da B e da sua reclamação, cópia da fatura emitida pela B em 10 de Março 2021, no valor de €251,08 (fls 4 a 12)

1.2. A Demandada **B** contestou alegando,

- ➢ O contrato celebrado entre Demandante e a B esteve em vigor entre 28.01.2021 e 07.04.2021 – cessou por mudança de comercializador
- ➢ As leituras registadas pelo Operador da Redes de Distribuição foram as seguintes:

  Em 28.01.2021 – 180,00Kwh (ponta), 376,00Kwh (cheia), 181,00Kwh (vazio)
  Em 16.02.2021 – 403,00kwh (ponta) 1001,00Kwh (cheia), 618kwh (vazio)
  Em 27.03.2021 – 483,00Kwh (ponta), 1202,00Kwh (cheia), 711,00Kwh (vazio)
  Em 07.04.2021 - 504,00Kwh (ponta), 1253,00Kwh (cheia), 741,00Kwh (vazio)

- ➢ O documento em causa e objeto de reclamação corresponde a DP 00000000, emitido em 10.03.2021, referente ao período de 28.01.2021 a 28.02.1021, no valor de €251,08
- ➢ Foram tidas em consideração as leituras do ORD de 28.01.2021 a 16.02.2021, e faturou
  i. Consumo real para o período de 28.01.2021 a 16.02.2021 (1.285Kwh), e
  ii. Consumo estimado para o período de 17.02.1021 a 28.02.2021 (84Kwh)

- ➢ São consumos superiores aos registados posteriormente (ex: DP200000000 – que junta)
- ➢ A B desconhece a origem de tais valores
- ➢ Solicitou ao ORD esclarecimento e esta entidade confirmou as leituras fornecidas

- A B entende que a faturação está correta e de acordo com as leituras transmitidas pelo ORD
- E, caso receba correções de leituras por parte do ORD, procederá em conformidade
- Alerta para as responsabilidades do ORD: ligação à rede, fornecimento e instalação de equipamentos de medição, leituras dos equipamentos de mediação e comunicação das leituras e correção de eventuais anomalias de medição e leitura detetadas e transmissão dos valores estimados
- Tudo de acordo com o RRC (Regulamento de Relações Comerciais), Guias de Mediação, Leitura e Disponibilização de Dados (Energia Elétrica e Gás Natural)

Ainda,

- Requereu a intervenção do Operador da Rede de Distribuição, no âmbito deste processo, tendo em vista o esclarecimento dos factos e, também, porque na eventualidade de reclamação ser procedente tanto a B como o ORD devem ser condenados a proceder a re-faturações (o ORD a re-faturar à B, e esta ao Reclamante)
- Quanto à celebração do contrato com a B, junta a gravação da chamada telefónica e alerta para a referência pela operadora do preço do Kwh, mais barato do que na D, e
- esclarecimento de que o valor do KWh a pagar é de €0,1483, e a informação da Demandante estar a pagar €0,15
- Pelo que, a Demandante confirma que o preço praticado pela B é inferior ao da anterior comercializadora
- Além disso, a operadora informou que a Reclamante poderia conformar as diferenças junto da ERSE
- Posteriormente, a B remeteu à Reclamante o contrato de fornecimento, onde constam os preços e ofertas contratadas
- A B forneceu informação clara e objetiva e a comparação dos preços deve ser feita pelo preço do Kwh e não pode ser comparado o valor total da fatura uma vez que há outros fatores a considerar como a energia consumida

Junta: cópia do pedido de esclarecimento à C e respetiva resposta, cópia da fatura de 10 de Março e 8 de Abril de €251,08 e €53,55, cópia do contrato de Eletricidade celebrado com a Demandante com data de entrada em vigor a 28.01.2021 e respetivas Condições Gerais, e a gravação da chamada telefónica que menciona na sua contestação

1.3. A Demandada **C** , chamada ao processo, também apresentou a sua contestação, como segue e no essencial:

- Invoca a separação das atividades de distribuição e comercial, como decorre da legislação em vigor, e em consequência, a distinção das funções desenvolvidas
- A operadora da rede de distribuição não tem no âmbito das suas competências nem atribuições, a comercialização da energia elétrica, os fatores e os aspetos associados e referentes aos contratos de fornecimento celebrados com os utilizadores das instalações, nomeadamente questões que respeitam à faturação e que dizem, apenas, respeito e são do conhecimento do respetivo comercializador
- não existe entre o Operador de Rede de Distribuição (ORD) e os utilizadores das instalações qualquer relacionamento de índole contratual

- É com os comercializadores que os utilizadores das instalações contratam o serviço de fornecimento de energia elétrica, cabendo apenas ao ORD, proceder à ligação e desligação das instalações à rede pública e executar as restantes operações, através das informações estritamente necessárias registadas, pelos comercializadoras, no portal de comunicações *Switching,* existente para efeito de troca de comunicações entre comercializadores e operador de rede de distribuição
- Quanto à reclamação, refere, que estão em apreciação, as faturas apresentadas a pagamento pelo comercializador ao cliente (valores faturados) e respetivas leituras, e
- a C, não conhece, nem tem de conhecer, os termos da relação contratual que os comercializadores estabelecem com os clientes finais, desconhecendo os elementos referentes ao mesmo
- a instalação em apreço está localizada na RUA ……, correspondendo ao local de consumo n.º 6000000
- vigorou, em mercado livre, de 22.07.2020 a 27.01.2021, um contrato de fornecimento de energia, titulado pela Reclamante e celebrado com o comercializador D, e de 28.01.2021 a 07.04.2021, um contrato de fornecimento de energia, titulado pela Reclamante e celebrado com o comercializador B
- O equipamento de contagem do referido local de consumo, encontra-se no exterior da instalação, sem acesso à via pública o que pode impossibilitar o livre acesso ao equipamento, designadamente para as recolhas de leituras periódicas a que se encontra adstrito o Operador de Rede de Distribuição (contador nº 10000000, sendo este um EMI (equipamento de medição inteligente) BOX MON PLC PRIME, instalado no dia 22.07.2020)
- está com telecontagem ativa desde 15.02.2021 e, desse modo, comunica as leituras de forma remota
- Junta o Mapa de Leituras desde 22.07.2020 até ao presente
- A dia 27 e 28.01.2021, aquando da mudança de comercializador, não existiam leituras comunicadas pelo contador, nem pelo reclamante, nem pelo comercializador, nem há solicitação do comercializador no sentido de recolha de leitura extraordinária.
- Motivo pelo qual as leituras final e inicial foram calculadas (estimativa *switching*), com base no histórico de consumos do cliente, podendo não corresponder às leituras reais
- a leitura final, real ou estimada, disponibilizada para efeitos de mudança, coincidirá com a leitura inicial do contrato celebrado com o novo comercializador, ou seja, as leituras finais e iniciais na mudança de comercializador são iguais
- Assim, a leitura do dia 27.01.2021 (fim do contrato com o comercializador D é igual à leitura inicial do novo contrato com o comercializador B (leitura de 28.01.2021)
- O equipamento de contagem comunica de forma remota as leituras registadas no equipamento de contagem, o que significa que as mesmas são leituras reais
- Os consumos de energia elétrica num determinado local variam consoante a maior ou menor intensidade de utilização de equipamentos elétricos e hábitos de consumo por

parte dos seus utilizadores, não sendo possível ao ORD, nem a qualquer empresa do setor, justificar tais consumos

- após análise interna das leituras, as mesmas encontram-se coerentes com o histórico de consumos da instalação, não se verificando alterações no consumo
- a C, na qualidade de operador de rede, apenas cumpriu com as obrigações a que está adstrita, devendo ser o comercializador a prestar os devidos esclarecimentos quanto à faturação e outras questões de índole contratual

Junta – informação relativa ao local de consumo da Demandante, e informação das leituras/consumos registados no local e contador da Demandante.

B - Saneador

Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeite a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores (pessoa coletiva) e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre desde logo do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

Em causa, um contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado entre a Demandante e a Demandada B.
O serviço de fornecimento de energia elétrica é considerado um serviço público essencial, designadamente para efeito do respetivo regime e da Lei 23/96 de 26 de Julho (alin. b) do nº 2 do artº 1º).

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os conflitos de consumo de respeitantes aos Serviços Públicos Essenciais– cf. nº 1 do artº 15º da Lei dos SPE.

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.
Como decorre do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €200 (duzentos euros), correspondente ao valor atribuído pela Demandante à sua reclamação e ao seu pedido, o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

Ainda, conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da LAV).

As partes têm personalidade jurídica e são capazes.
Não foram deduzidas exceções.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Tendo em conta a celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica, há que verificar o cumprimento do Regulamento das Relações Comerciais (RCC) aplicável, designadamente à Operadora da Rede de Distribuição (ORD) e à comercializadora B, no que concerne às regras de recolha de leituras e faturação no âmbito da respetiva atividade.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. No dia 28.01.2021, entrou em vigor o contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado entre a Demandante e a Demandada B, esta na qualidade de comercializador e no exercício da sua atividade de compra e venda de eletricidade a clientes;
II. As questões relativas à faturação do fornecimento do serviço de eletricidade dizem respeito, apenas, ao comercializador e aqui Demandada, B;
III. A C enquanto Operadora da Rede de Distribuição (ORD), procede à ligação e desligação das instalações à rede pública e executa as restantes operações, através das informações estritamente necessárias registadas, pelos comercializadoras, no portal de

comunicações *Switching,* existente para efeito de troca de comunicações entre comercializadores e operador de rede de distribuição;

IV. A instalação da Demandante está localizada na RUA ….., correspondendo ao local de consumo n.º 600000;

V. O equipamento de contagem do local de consumo da Demandante encontra-se no exterior da instalação, sem acesso à via pública o que pode impossibilitar o livre acesso ao equipamento, designadamente para as recolhas de leituras periódicas e corresponde ao contador nº 10000000, sendo este um EMI (equipamento de medição inteligente) BOX MON PLC PRIME, instalado no dia 22.07.2020;

VI. O contador instalado no local de consumo da Demandante está com telecontagem ativa desde 15.02.2021 e, desse modo, comunica as leituras de forma remota;

VII. A dia 27 e 28.01.2021, aquando da mudança de comercializador, não existiam leituras comunicadas pelo contador, nem pelo reclamante, nem pelo comercializador, nem há solicitação do comercializador no sentido de recolha de leitura extraordinária;

VIII. A leitura final, real ou estimada, disponibilizada para efeitos de mudança, coincide com a leitura inicial do contrato celebrado com o novo comercializador, ou seja, as leituras finais e iniciais na mudança de comercializador pela Demandante, são iguais;

IX. A leitura do dia 27.01.2021 (fim do contrato com o comercializador D) é igual à leitura inicial do novo contrato com o comercializador B (leitura de 28.01.2021);

X. O equipamento de contagem instalado no local de consumo da Demandante comunica, de forma remota, as leituras registadas no equipamento de contagem, o que significa que as mesmas são leituras reais;

XI. Os consumos de energia elétrica num determinado local variam consoante a maior ou menor intensidade de utilização de equipamentos elétricos e hábitos de consumo por parte dos seus utilizadores, não sendo possível à C justificar tais consumos;

XII. De acordo com o Mapa de leituras e consumos do CPE PT000000 e contador 100000, instalado no local de consumo da Demandante, as mesmas encontram-se coerentes com o histórico de consumos da instalação;

XIII. A Demandada B apresentou à Demandante uma fatura DP 000000 emitida em 10.03.2021, referente ao período de faturação de 28.01.2021 a 28.02.2021, no valor de €251,08;

XIV. A fatura DP 2000000 de 10.03.2021 reporta-se ao consumo real apurado pela C (ORD) de 1.285Kwh, e consumo estimado de 17.02.2021 a 28.02.2021 de 84Kwh;

XV. Em 8 de Abril a B emitiu uma fatura relativa ao período de 01.03.2021 a 28.03.2021, no valor de €53,55;

XVI. A Demandada B, em 29.03.2021, solicitou à (ORD) esclarecimento quanto às leituras, que foram confirmadas pelo ORD em 28.05.2021;

XVII. A C informou a B que o equipamento instalado no local de consumo da Demandante está em telecontagem, retira automaticamente as leituras reais, está a funcionar corretamente e as leituras estão coerentes não se verificando alterações de consumos;

XVIII. A faturação emitida pela B em 10 de Março de 2021 está correta e não foram detetadas anomalias;

XIX. Aquando da celebração do contrato a Demandada B informou a Demandante que o preço do Kwh era de €0,1483 e a Demandada confirmou que era inferior ao que liquidava à D, de €0,15;

XX. Aquando da celebração do contrato, a B informou a Demandante que podia confirmar as diferenças de preço, praticadas pela D e B, junto da ERSE;

XXI. Após a celebração do contrato, a B enviou à Demandante o contrato de fornecimento de energia elétrica com indicação dos preços e ofertas contratadas;

XXII. O contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado entre a Demandante e a Demandada B cessou no dia 07.04.2021;

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

Atenta a ausência da Demandante em julgamento foram, apenas, ouvidas as partes Demandadas (B e C), que relataram os factos enunciados nas respetivas contestações.

Não foram ouvidas testemunhas.

Assim, consideram-se provados por acordo entre as partes os factos relativos à celebração do contrato e emissão das faturas mencionadas no processo, enunciados em I, XIII, XV e XXII.

Quanto à atividade das Demandadas (I, II, III e VIII) resulta da legislação aplicável e conforme enunciado pelas partes.

A informação do local do consumo e mapa de leituras (documentos juntos pela C) comprova os factos sob IV a VIII, IX, X, XII, XIV e XV.

A Demandada B juntou comprovativo da interpelação junto da C para verificação da correção das leituras do contador da Demandante (facto considerado provado, vertido de XVI a XVIII).

Ainda, a Demandada B juntou ao processo cópia do contrato enviado à Demandante e a gravação da chamada telefónica, pelo que demonstra o que alegou e ficou provado sob XIX a XXI.

O facto enunciado em XI resulta da conclusão da atividade da Demandada C e do que se provou no processo quanto à recolha das leituras e respetiva verificação.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelas Demandadas em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da ausência da Demandante em julgamento

Se uma das partes não comparecer à audiência, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença, com base na prova apresentada.
O que decorre do disposto no nº 3 do artº 35º da LAV (Lei 23/2011 de 14 de Dezembro).

2. Do cumprimento do Regulamento de Relações Comerciais do sector elétrico (RRC) e da LDC (Lei 24/96 de 31 de Julho)

O relacionamento comercial entre os intervenientes no setor elétrico é estabelecido no Regulamento de Relações Comerciais (RRC) – Regulamento 1129/2020, aprovado pela ERSE, atualmente comum para o setor elétrico e para o gás, é de aplicação a todo o território nacional e veio tratar determinadas matérias, designadamente a identificação dos intervenientes, respetivas funções, princípios e regras gerais de relacionamento comercial em matéria de faturação, pagamento, leitura e disponibilização de dados de consumo.

Determina, desde logo, que a relação comercial se estabelece entre o comercializador e o cliente com quem foi celebrado o contrato de fornecimento e que são da responsabilidade do operador de rede as matérias de ligações às redes, avarias, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição (nºs 1 e 4 do artº 7º).

Sobre o comercializador recai, ainda, um dever de informação completa clara, adequada acessível e transparente sobre as condições de prestação dos serviços fornecidos, nomeadamente as tarifas e preços (artº 8º).

Os equipamentos de medição associados às instalações de clientes (os contadores e respectivos acessórios), devem ser fornecidos e instalados pelos operadores da rede de distribuição, nos pontos de ligação dos clientes fisicamente ligados à respetiva rede de distribuição (nº 1 do artº 29º)

De acordo com o artº 37º, as indicações recolhidas por leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras, sendo os ORD as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes.

E, sem prejuízo da possibilidade de o cliente efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação (artº 37º nº 3).

Nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição dos clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo (nºs 1 e 2 do artº 39º), e os ORD devem atualizar e transmitir aos respetivos comercializadores, valores mensais de consumo estimado relativamente a cada instalação de consumo, de modo a poderem ser refletidas na fatura do comercializador.

Com o objetivo de aproximar o melhor possível os consumos faturados dos valores reais de consumo (nº 3).

Os métodos de estimativa de valores de consumo são estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (nº 4).

De notar, que aquando da mudança de comercializador e da celebração do contrato entre a Demandante e a B, não foi solicitada a leitura extraordinária do contador e não existe obrigação legal/contratual para recolha de leituras reais aquando da alteração do comercializador – já que daqui decorreria um desequilíbrio relativamente a um dos comercializadores, como referido pela Demandada B.

Também a Demandante podia, querendo, ter recolhido as leituras reais do seu contador e informado o comercializador, para efeitos de controlo de consumo e faturação, o que não fez – em qualquer momento, nomeadamente aquando da mudança de comercializador.

Ora, tendo em conta a matéria dada como provada e assente, não se identifica incumprimento do Regulamento das Relações Comerciais, por parte das Demandadas (B e C).

Pelo contrário, ambas procederam de acordo com as regras que aquele determina quer no relacionamento com o cliente, quer na recolha de leituras reais e estimadas – e que foram, como se apurou, corretamente faturadas e apresentadas a pagamento.

Dos documentos juntos (designadamente do Mapa de leituras) não decorre qualquer incongruência nas leituras registadas e, posteriormente faturadas.

Alega a Demandante que um eletricista e um técnico da C se deslocaram ao seu domicílio, e verificaram da impossibilidade de tal consumo.

Mas, não apresentou qualquer prova deste facto.

Ainda, sempre se dirá que constituindo as provas a demonstração da realidade dos factos, sempre competia à Demandante a prova dos factos constitutivos do direito que veio alegar (artºs 341º e 342º, nº 1 do Cód. Civil) – o que manifestamente não fez, no âmbito deste processo.

Pelo que, deve improceder a pretensão da cliente quanto ao reembolso da quantia peticionada.

Por outro lado, e por último, uma nota quanto à celebração do contrato entre Demandante e Demandada B.

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos, o que decorre da LDC (Lei 24/96 de 31 de Julho – cf. alin. a), d) e e) do artº 3º).

Ora, ficou demonstrado, através da gravação junta ao processo, a informação prestada à Demandante acerca do preço contratado.

A Demandada enviou à Demandante a cópia do contrato celebrado e das clausulas aplicáveis.

Pelo que, também quanto a esta matéria, não há incumprimento do dever de informação que sobre a B impendia.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como não provada e totalmente improcedente e, em consequência, se decide absolver as Demandadas **B** e **E- C,** do pedido contra elas formulado pela Demandante **A.**

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 29 de Junho de 2022