



Sentença n.º _____

Processo n.º 268/2025

Sumário:

I - Nos termos da lei dos serviços públicos essenciais, Lei 23/96, Artigo 4.º, e quanto ao dever de informação o prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.

II – Por força do contrato as entidades estão apenas obrigadas a cumprir

III – Só existe legalmente direito a indemnização e ao apuramento de responsabilidade civil por danos não patrimoniais se cumpridos todos os requisitos desse instituto jurídico.

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 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 (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.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 17 de março de 2025 nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante em síntese que a 01.04.2023 antes da contratação com a Reclamada de painéis solares questionou a mesma acerca do que acontecia à energia produzida pelos painéis que não fosse aproveitada e se era injetada na rede e a colaboradora que o atendeu respondeu que o contador reunia essa informação e era feito o acerto. Informação essa que refere o levou a contratar.

Acontece que não é feito em seu entendimento nenhum acerto, e a energia simplesmente é injetada na rede sem qualquer benefício para sim sentindo-se enganado pela Reclamada.

Perante tal recorreu a este tribunal para pedir a resolução do contrato uma vez que indica ter tido uma informação errada que o levou a contratar. Apesar de todas as reclamações feitas por si e por entidade de defesa do consumidor considera que a reclamada mantém a mesma resposta de que nenhuma informação errada lhe foi dada, apesar do que considera o reclamante estar escrito e gravado.

O valor da ação dado a este processo foi assim o do contrato celebrado, que pretende ver resolvido e ser ressarcido dos valores pagos e retirados os painéis.

A Reclamada apresentou contestação alegando que no dia 16 de fevereiro de 2023, foi celebrado de um contrato de instalação e manutenção de



Unidade de Produção para Autoconsumo (“UPAC”), na habitação do reclamante conforme documento nos autos.

Nesta sequência, a instalação dos equipamentos foi realizada a 24 de março de 2023, tendo o Demandante assinado o respetivo Auto de Receção através do qual atestou a correta conclusão dos trabalhos de instalação dos equipamentos, tendo os painéis solares ficado a funcionar e a produzir energia em conformidade com aquilo que foi acordado entre o Demandante e a Demandada.

Posteriormente, e em cumprimento das suas obrigações contratuais, a B assegurou o registo junto do portal da Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG), a 2 de maio de 2023, cabendo à C, enquanto operadora da rede de distribuição de energia elétrica, proceder à instalação de um contador bidirecional no local, enquanto entidade responsável pelo fornecimento, instalação, manutenção e substituição dos equipamentos de medição, nos termos e para os efeitos dos artigos 8.º, n.º 9, 17.º, 20.º, 24.º e 26.º, todos do Regulamento n.º 815/2023, que aprova o Regulamento do Autoconsumo (“RAC”).

Ora, é precisamente em virtude da instalação do contador, que os dados de produção de energia gerados pela UPAC passam a ser partilhados, em intervalos de 15 minutos, com a C, ficando esta última responsável pelo processamento central dos dados de consumo e excedente de produção, incluindo o cálculo final que é enviado para a respetiva entidade comercializadora, sendo a B totalmente alheia a este procedimento.

Em todo o caso, competirá à C, num momento posterior, realizar os acertos entre a energia que foi produzida e que não foi consumida em cada um desses intervalos 15 minutos, o que fica, por sua vez, refletido nas faturas de energia emitidas pela respetiva entidade comercializadora – reiterando-se que a B é totalmente alheia a estas questões, tendo limitado a sua atuação à instalação e manutenção dos painéis solares.

Face ao exposto, somente um equívoco na compreensão da interação entre os diversos intervenientes no setor é que pode justificar a instauração da presente ação contra a aqui Demandada, termos em que se requerer, desde já,



como admitido a intervenção na presente ação da entidade operadora da rede de distribuição de energia elétrica, in casu, a C, bem como da respetiva entidade comercializadora, porquanto a atuação da aqui Demandada é completamente alheia ao método do processamento dos dados de consumo excedente e do seu posterior envio para a entidade comercializadora, cabendo a esta última definir se haverá algum benefício ou desconto pela energia injetada, conforme a oferta ou campanha à qual o Demandante aderiu.

Por isto, e na medida em que a intervenção destas entidades se afigura como necessária e atendível para a descoberta da verdade e o apuramento dos factos em discussão, nos termos da alínea a) do n.º 3 do artigo 316.º do CPC, requer-se, desde já que a sua intervenção seja admitida.

Por outro lado, saliente-se que, ao contrário do que dá a entender o Demandante, este procedimento permite um maior aproveitamento da energia que é produzida pelo equipamento e reduz a necessidade de recorrer à rede elétrica, sendo que, na eventualidade de existirem excedentes, i.e., energia que foi produzida mas não consumida, esta será injetada na rede de energia elétrica, sendo da responsabilidade da entidade distribuidora, in casu, a C, comunicar à entidade comercializadora essa informação com base na qual a faturação será emitida com o respetivo acerto.

A par disso, sempre se diga que a Demandada já tinha transmitido esta informação ao Demandante, nomeadamente através dos e-mails enviados a 27 de dezembro de 2024, a 17 de janeiro de 2025, e a 29 de fevereiro de 2025, aproveitando-se novamente para remeter o documento com toda a explicação referente ao Settlement - Forma de contagem do contador bidirecional, através do qual é possível constar um maior aproveitamento da energia produzida pela UPAC e, conseqüentemente, uma maior poupança nas faturas de eletricidade.



Assim, e apesar de estas questões serem da competência da operadora da rede de distribuição, in casu, da C, e da entidade comercializadora, a Demandada sempre procurou esclarecer as questões do Demandante, as quais deveriam ter sido dirigidas à operadora da rede de distribuição e/ou à entidade comercializadora.

Não obstante o esclarecido supra, a Demandada aproveita, desde já também, para informar que, no que diz respeito aos pagamentos da instalação da UPAC, que de momento se encontra em atraso de pagamento o valor de 411,03 EUR (quatrocentos e onze euros e três cêntimos), referente à Fatura n.º X, o qual deve ser efetuado através de transferência bancária para o IBAN X, indicando como “beneficiário” a B e na “descrição para a conta de destino” o n.º da Fatura correspondente (“FT X”).

Em alternativa, o Demandante poderá proceder ao pagamento através da reativação do débito direto, permitindo o pagamento de duas prestações mensais, devendo a primeira prestação ser paga no início do mês (correspondente ao mês corrente) e a segunda prestação no final do mês (correspondente a uma prestação em atraso), até à regularização do montante em dívida.

Face ao que antecede, e uma vez que a UPAC se encontra a produzir e a funcionar como esperado, tendo o Demandante acesso aos respetivos dados de consumo e produção através da Aplicação da B, resta concluir que a Demandada atuou, como sempre atua, em estrito cumprimento das suas obrigações contratuais e em conformidade com o disposto na legislação em vigor e que a C é a única entidade responsável pela gestão central de dados de produção e consumo, com base no contador bidirecional instalado no local, para efetuar os respetivos acertos refletidos nas faturas de energia elétrica emitidas pela entidade comercializadora, pelo que quaisquer questões associadas a este procedimento deverão ser dirigidas à C e à entidade comercializadora, não existindo quaisquer fundamentos para a resolução contratual com justa causa por parte do Demandante, devendo a presente ação arbitral ser julgada



totalmente improcedente e, em consequência, ser a Demandada absolvida do pedido, com as legais consequências daí advenientes, em conformidade com o disposto nos artigos 576.º, n.º 2 e 278.º, n.º 1, alínea e), do CPC.

4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, fixa-se o valor da causa em **€2740** (dois mil e setecentos e quarenta euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada representada pela sua mandatária, representante legal e ainda uma testemunha.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram 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 por email.

6. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto relevantes para o caso dados como provados e não provados

a. O reclamante realizou um contrato para a instalação e manutenção de uma UPAC, com a reclamada a 16.02.2023, com vista à aquisição de 4 painéis e inversores, melhor identificados nos autos,

b. Cujas propostas daquela data aceite fazia referência a uma poupança meramente indicativa de €565,55 anuais, e que de todo poderia ser tida como valor real,



c. A ser paga em 60 prestações, no valor total de contrato de aquisição de €2740,

d. Onde no mesmo pela proposta e documento nos autos foram informadas ao consumidor as condições técnicas e as garantias a prestar pela Reclamada, e entregue um formulário de livre resolução conforme cláusula 14.3 do contrato que não foi preenchido.

e. A fatura da aquisição foi emitida a 12.04.2023;

f. Aquando da adesão, a 13.02 há emails trocados com a Reclamada nos autos, e uma chamada telefónica com relevância, onde corretamente a mesma perante a questão sublinhada de que pretendia o reclamante saber se a eletricidade produzida era enviada à rede e se era descontado ou se iria para a rede sem benefício;

g. Ao que a Reclamada respondeu na mesma data, no entendimento do tribunal de forma correta, que o excedente era injetado na rede e a distribuidora informa o comercializador para acerto.

h. Contudo a interpretação do reclamante cremos que não foi a correta e leu naquela resposta que isto seria a seu benefício, mas a reclamada mesmo na chamada ouvida, nunca refere de forma concreta e inequívoca que este excedente seria usado a seu benefício,

i. Refere sim e bem que o contador e a distribuidora farão esta comunicação ao comercializador automaticamente, e dali que serão feitos os acertos,

j. Mas não se pode esquecer que os acertos podem ser nulos ou zeros, se naquele instante em que se produz energia não forem consumidos,

k. Pois a produção de energia em Portugal apenas nos termos que o Reclamante contratou não procede a um carregamento em bateria ou equivalente, para ser usado a posteriori, ou a seu benefício.

l. A resposta de que o excedente será contabilizado e comunicado pelo ORD ao Comercializador está assim correta. Sendo que na chamada é referido que o excedente é injetado na rede e a distribuidora avisa o comercializador do que foi injetado à rede, e o que foi buscar à rede e quando é feita a fatura já tem o acerto entre o que é injetado;



m. Havendo este acerto no que é injetado, nunca quer dizer que o seja a benefício do reclamante; a funcionária da reclamada refere compensação e não que haja um acumulado de valores para usar depois,

n. Ficando nessa chamada o reclamante de analisar as soluções, o que este tribunal desconhece se o fez com outras entidades, mas em audiência deu a entender que não demonstrando confiança apenas num serviço, sem se inteirar face ao investimento que ia fazer de outras soluções,

o. O que pode ser tido também como incauto pelo reclamante.

p. O certo é que permitiu que fosse feita a instalação com Auto de receção a 24.03.2023, os equipamentos ficaram a funcionar e a produzir energia nos termos do contrato;

q. Tendo sido entregue também o *settlement explicativo* do adquirido;

r. Que conforme consta dos autos e nas obrigações da Reclamada são as previstas nas cláusulas 3.^a e 8.^a,

s. Constando como obrigação da Reclamada efetuar a credenciação do cliente no Portal do Autoconsumo;

t. O que aconteceu a 2.5.2023 junto da DGEG;

u. Cabendo depois a instalação do contador bidirecional à C (ORD)

v. Instalação da UPAC, e responder pela adequação e segurança dos trabalhos,

w. Bem como prestar garantia legal do bem vendido por três anos;

x. Nunca foi feita queixa escrita formal à Reclamada através do preenchimento do livro de reclamações,

y. Nem foi resolvido o contrato pelo formulário de livre resolução entregue nos primeiros 14 dias.

z. A Reclamada não é a comercializadora, nem a operadora de rede, e estas não foram chamadas a intervir nos autos pois o objeto do litígio solicitado não foi relativo a faturação mensal, ou a produção de energia, mas sim a um pedido de resolução do contrato de aquisição dos bens à Reclamada.

aa. Os equipamentos têm funcionado adequadamente nos termos da garantia, já com dois anos de uso sensivelmente, sem que haja registo de anomalias.



bb. Há data da contestação estavam em falta pagamentos como obrigação do reclamante no valor de €411,03, mas que este tribunal não pode apreciar da dívida.

cc. Não ficou demonstrado qualquer incumprimento contratual da Reclamada,

dd. Nem que tenha existido informação deficiente ou errada face ao que a mesma como vendedora do bem em apreço poderia responder.

Os factos provados e não provados tiveram por base os depoimentos das partes, assim como a documentação referenciada junta aos autos.

O que devidamente conjugado com as regras da experiência comum, a regulação do setor, e os termos contratuais visados, conjuntamente com critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

7. Do Direito

Cumprido desde logo o devido enquadramento do que está nestes autos a ser discutido, uma vez que aqui a Reclamada não comparece como prestadora de um serviço ou comercializadora, que levasse a análise e aplicação da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos, mas sim atua aqui na qualidade de vendedor de um produto: painéis solares.

De acordo com o peticionado também não está em causa o mau funcionamento dos equipamentos ou qualquer anomalia que levasse este tribunal a analisar a questão pelo prisma da lei das garantias.

O que se irá apreciar e discutir é um pedido de resolução contratual baseado na formação do contrato e sua realização sendo alegado incumprimento do contratado pelo Reclamante.



Assim nos termos da lei cumpre sublinhar que de forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que o reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

- i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o
- ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.



Contudo não houve neste caso nenhuma alteração contratual que possa ser imputada à Reclamada, que se cingiu a vender o produto, estando este em funcionamento.

Pelo que a discussão sobre o pedido de resolução do contrato apenas se poderia colocar se se provasse ter existido à luz da lei qualquer incumprimento. Das condições e obrigações que a reclamada se obrigou e conforme ficou demonstrado factualmente, o contrato de venda foi realizado, aceite pelo reclamante, instalados os bens, registados como UPAC e estão em funcionamento desde março de 2023.

As informações prestadas pela reclamada são corretas e adequadas ao que resulta da questão de que o excedente é injetado na rede e contabilizado para acerto pelo ORD que comunica ao comercializador.

Outras questões – quanto aos termos de faturação em instalações UPAC podem até vir a ser colocadas – mas não ao vendedor do produto, que cumpriu a venda, mas sim ao comercializador e eventualmente ao ORD.

Pois se a questão se colocar sobre como é utilizado o excedente produzido, e se houve ou não em cada fatura acerto face ao que foi injetado em cada dia na rede e o que o foi produzido versus o que foi consumido, obrigará a que se tenha em conta legislação relativa ao setor da autoprodução de energia, cumprimento pelo qual a atual reclamada aqui não responde.

Sempre se diga que esta temática da auto produção e seus benefícios para cada cliente, tem ainda muito a evoluir pois a referida questão da utilização ou não de excedente (não se permitindo a captação e o armazenamento para utilização posterior), nem a venda efetiva a valores atrativos à rede, e tendo ainda em conta a possível apenas verificação do que foi produzido e consumido em cada quarto de hora, (o chamado SQH – Saldo de Quarto Horário), faz com



que os consumidores tenham de estar muito atentos, simular muito bem e calcular se para a sua utilização essa solução lhe interessa.

Sendo uma escolha individual sempre se diga que neste contrato realizado o consumidor aceitou pagar €2740 pelos painéis, quando a respetiva contratação refere na proposta uma eventual poupança anual estimada de €565,55. E refere o documento que tal de todo é garantido e pode variar nos valores reais.

De todo o modo e perante o junto aos autos e ao peticionado é entendimento deste tribunal que a Reclamada não falhou nem incumpriu o contratado.

E mais ainda sempre respondeu a todos os pedidos de informação se mesmo assim se quisesse colocar em causa o direito à informação nos termos genericamente previstos na lei de defesa do consumidor pelo art. 8.º da Lei n.º 24/96, de 32 de julho.

Todos os termos relativos a poupanças, utilização e demais características do uso de painéis solares a ser discutido terá de o ser com o comercializador, e qualquer questão com a rede, com o ORD.

Pelo que sem mais considerações, a ação tem necessariamente de improceder.

8. Da decisão



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

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 de março de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos