

Proc. n.º 1403/2019

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A, residente na R. X, E, contribuinte fiscal 000.

Reclamada: B, com sede em Q, R, titular do NIPC 000.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 31 de julho de 2019, o reclamante submete à arbitragem os valores faturados pela reclamada ao abrigo de um contrato de fornecimento de eletricidade, concretamente no período compreendido entre 25 de janeiro de 2019 e 27 de janeiro de 2019, invocando o registo de valores de consumo manifestamente exagerados.

O reclamante alega que a reclamada emitiu o documento 000, para pagamento pelo reclamante, com data de emissão de 12 de março de 2019, no valor de € 96,74. Este documento incluía:

- i. A fatura 000, reportada ao consumo ocorrido desde 23 de janeiro de 2019 a 24 de janeiro de 2019, no valor de € 26,87;
- ii. A fatura 000, reportada ao consumo ocorrido desde 25 de janeiro de 2019 a 22 de fevereiro de 2019, no valor de € 69,87;

O anteriormente referido documento contemplava o período de 23 de janeiro de 2019 a 22 de fevereiro de 2019. Contudo, no dia 28 de janeiro de 2019 o reclamante passou a operar com o fornecedor I, o que significa que a reclamada não poderia ter efetuado fornecimentos no período posterior a esse dia.

Na sequência da receção do documento 000, o reclamante expôs as suas dúvidas e insatisfação à reclamada que, no dia 27 de março de 2019, emitiu e remeteu ao reclamante o documento 000. Este documento incluía a fatura 000, reportada ao consumo ocorrido desde o dia 25 de janeiro de 2019 a 26 de janeiro de 2019, no valor de € 1,00 e continha a indicação de valor pendente a pagar de € 27,87.

Mais, no dia 4 de abril de 2019, a reclamada emitiu o documento 000, documento que incluía a fatura 000, reportada ao consumo ocorrido desde o dia 25 de janeiro de 2019 ao dia 28 de janeiro de 2019, no valor de € 16,09 e continha a indicação de valor pendente a pagar de € 43,96.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

No dia 24 de julho de 2019, a reclamada emitiu a fatura 000, reportada ao consumo ocorrido desde o dia 14 de dezembro de 2018 ao dia 24 de janeiro de 2019, no valor de € 113,01 e procedeu à anulação da fatura 000, já paga, no valor de 83,98.

No dia 29 de julho de 2019, a reclamada comunicou ao reclamante que tinha anulado a fatura 000 no valor de € 26,87.

O pedido consiste na declaração de que não são devidos os € 46,12 cujo pagamento é exigido pela reclamada, não estando o reclamante obrigado ao seu pagamento.

Defende-se a reclamada reconhecendo que foram indevidamente emitidas diversas faturas, tendo as mesmas sido anuladas e o crédito resultante das já pagas imputado aos documentos de pagamento retificados que são os seguintes:

- i. Documento n.º 000, no valor de € 113,01;
- ii. Documento n.º 000, no valor de € 1,00;
- iii. Documento n.º 000, no valor de € 16,09.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 27 de fevereiro de 2020, diligência a que nenhuma das partes compareceu, tendo comparecido, contudo, o Ilustre Mandatário da reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) No dia 28 de janeiro de 2019 o reclamante passou a operar com o fornecedor Iberdrola, tendo até aí sido cliente da reclamada (fls 9 verso).
- B) A reclamada emitiu e remeteu ao reclamante os seguintes documentos para pagamento:
 - i. documento 000, com data de emissão de 8 de fevereiro de 2019, no valor de € 83,98 (com indicação de valor a pagar de € 183,71) (fls. 30). Este documento incluía a fatura 000, reportada ao consumo ocorrido desde o dia 10 de novembro de 2018 a 22 de janeiro de 2019, no valor de € 83,98, valor que o reclamante pagou;

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

- ii. documento 000, com data de emissão de 12 de março de 2019, no valor de € 96,74 (fls. 6). Este documento incluía a fatura 000, reportada ao consumo ocorrido desde 23 000, reportada ao consumo ocorrido desde 25 de janeiro de 2019 a 22 de fevereiro de 2019, no valor de € 69,87;
 - iii. documento 000, com data de emissão de 27 de março de 2019, no valor de € 1,00 (com indicação de valor pendente de € 27,87) (fls. 19). Este documento incluía a fatura 000, reportada ao consumo ocorrido desde o dia 25 de janeiro de 2019 a 26 de janeiro de 2019, no valor de € 1,00;
 - iv. documento 000, com data de emissão de 4 de abril de 2019, no valor de € 16,09 (com indicação de valor pendente de € 43,96) (fls. 21). Este documento incluía a fatura 000, reportada ao consumo ocorrido desde o dia 25 de janeiro de 2019 ao dia 28 de janeiro de 2019, no valor de € 16,09;
 - v. documento 000, com data de emissão de 23 de julho de 2019, no valor de € 113,01 (com indicação de valor pendente de € 130,10) (fls. 26). Este documento incluía a fatura 000, reportada ao consumo ocorrido desde o dia 10 de novembro de 2018 a 22 de janeiro de 2019, no valor de € 113,01;
 - vi. nota de crédito emitida em 24 de julho de 2019, no valor de € 83,98 (fls. 29), correspondente à anulação da fatura referida em B), i.;
 - vii. a reclamada anulou os seguintes documentos de cobrança: fatura 000 no valor de € 26,87 e fatura 000, no valor de € 69,87;
- C) Os valores de consumo cobrados por intermédio dos documentos referidos em B), iii., iv. e v. correspondem a consumos efetivos com referência ao contrato do reclamante.

Não se consideram provados outros factos com interesse para a decisão do litígio. Com efeito, muito embora o reclamante invoque factos que dizem respeito às características de funcionamento da reclamada na forma como interage com os clientes (e, concretamente, na forma como interagiu com o reclamante) a verdade é que não foi formulado qualquer pedido que seja consequente aos aludidos factos. Por outro lado, o reclamante instrui o pedido com prova exclusivamente documental. Ora, os documentos juntos não são suscetíveis que viabilizar a prova dos factos alegados pelo reclamante a propósito da forma como foi sendo atendido pelos serviços da reclamada.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados assentam na análise dos documentos de fls. 9, 30, 6, 19, 21, 26 e 29. O facto provado B) vii. assenta na confissão da reclamada que, em sede de resposta à reclamação do reclamante, sumaria os documentos de pagamento que considera devidos sem referir as faturas 000 e 000, de onde se extrai que as mesmas foram emitidas indevidamente.

Fundamentação jurídica

O pedido do reclamante diz respeito à declaração de não ser devido o pagamento da quantia de € 46,12, sobretudo considerando a forma como foram emitidos os documentos de pagamento da reclamante. Reconhece-se desde já que o procedimento adotado pela reclamada foi inusitado, designadamente considerando que faturou períodos em que já não era fornecedora e que anulou e creditou valores anteriormente faturados. Nessa medida compreende-se que o reclamante tenha sentido necessidade de ver esclarecidas as dúvidas suscitadas durante o período em que foi recebendo documentos de pagamento sucessivos e, em certa medida, contraditórios.

Contudo, entende-se que a reclamada acabou por justificar devidamente o valor que considera pendente e que é de € 46,12, valor esse que resulta do acerto efetuado relativamente aos consumos ocorridos no período posterior a 10 de novembro de 2018 e até ao final do contrato. Os valores faturados por intermédio dos documentos referidos no facto provado C) correspondem a valores de consumo reais e corrigem valores indevidamente faturados pela reclamada em momentos anteriores.

Nessa medida e sem prejuízo das considerações tecidas no primeiro parágrafo na “fundamentação jurídica”, o pedido do reclamante deve improceder.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada.

Notifique-se.

Braga, 11 de março de 2020

O Juiz-Árbitro

Nuno Abranches Pinto



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt