

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 2734\_2024.**

Demandante: **A.**

Demandada: **B.**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): Não tendo a demandada cumprido as obrigações de prestador de serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, designadamente o “*Dever de informação*”, previsto no **artigo 4.º**, relativamente ao serviço “Pack”, assiste ao demandante o direito à resolução do contrato e ao reembolso do valor total pago por conta daquele serviço.

**I. - Relatório:**

**A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:**

O demandante **A**, residente na rua X, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **2734\_2024**, contra a demandada **“B”**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 27/09, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na resolução do contrato e condenação da demandada a reembolsar-lhe o valor total pago por conta do “Pack” associado ao contrato de

fornecimento de energia elétrica, no montante de €39,50, com fundamento na omissão do “dever de informação” no momento da contratação daquele serviço.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação e requerendo, a final, a improcedência total da ação e a sua absolvição do pedido.

#### **B. – Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

#### **C. – Audiência Arbitral** (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado demandada poderia apresentar a sua contestação e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 02-12-2024, pelas 14:00.

O demandante esteve presente e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, a possibilidade de composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

#### **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

O demandante pretende que este tribunal declare a resolução do contrato que tem por objeto o serviço “Pack” e condene a demandada na devolução da quantia de €39,50, com fundamento na violação do dever de informação relativamente à contratação daquele serviço associado ao contrato de fornecimento de energia elétrica.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€39,50** recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que o demandante reclama da demandada e que esta não pretende pagar por considerar que o serviço em causa foi contratado licitamente.

**Cumpre, por isso, apreciar e decidir:**

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta as posições assumidas pelas partes nos seus articulados, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pelo demandante, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. Em 09-01-2024 a demandada contactou telefonicamente o demandante;
2. O contacto telefónico visou propor ao demandante a contratação do serviço “Pack”;
3. As partes consentiram na gravação do contacto telefónico;

4. No contacto telefónico a demandada propôs aquele serviço ao demandante;
5. A demandada informou o demandante do período de fidelização por doze meses;
6. A demandada informou o demandante do custo associado àquele serviço;
7. A demandada informou o demandante que o custo mensal daquele serviço seria compensado com um desconto do mesmo valor na fatura mensal da energia;
8. O demandante ficou convencido que a adesão àquele serviço se traduziria num desconto mensal na fatura de energia de €7,90;
9. O demandante contratou aquele serviço por estar convencido que beneficiaria daquele serviço sem qualquer custo adicional;
10. O demandante não contrataria o serviço se tivesse sido informado que teria de pagar €7,90 mensalmente e que tal valor não seria descontado mensalmente na fatura de energia;
11. O valor mensal deste serviço era €7,90;
12. O valor mensal era faturado conjuntamente com o fornecimento de energia elétrica;
13. Este valor mensal do “Pack” nunca foi faturado autonomamente;
14. O demandante nunca utilizou este serviço;
15. O demandante pagou a quantia total de €39,50.

**Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.**

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

a) Quanto aos factos n.ºs 1-15 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante, pelos documentos juntos com a reclamação inicial e pela audição da gravação do contacto telefónico.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelo demandante e as declarações de parte prestadas por este e, sobretudo, a audição da gravação do contacto telefónico em que as partes contrataram entre si o serviço objeto deste litígio arbitral.

Sobre o demandante recaía, todavia, o ónus da prova dos factos constitutivos dos direitos alegados, à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Conforme resultou provado suficientemente para este tribunal, o demandante conseguiu provar todos os factos alegados, designadamente que não foi informado pela colaboradora da demandada, na data da celebração do contrato, que o custo mensal do serviço em causa não seria compensado por igual valor na fatura mensal da energia elétrica, também contratada entre ambos, porquanto a convicção gerada por tal colaboradora no demandante foi precisamente a inversa, ou seja, que ocorreria tal compensação, sem a qual, aliás, o demandante não teria aceitado contratar aquele serviço.

Pelo contrário, a demandada não logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei, designadamente os relativos ao dever de informação das condições de prestação do serviço em causa, à luz do disposto no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, que dispõe que *“1 - Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei. 2 - Incide sobre o prestador do serviço o ónus da prova da realização das comunicações a que se refere o artigo 10.º, relativas à exigência do pagamento e do momento em que as mesmas foram efectuadas.”*

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada, que originou o litígio entre as partes, e quais as consequências para a mesma decorrente da



apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada no pedido formulado pela demandante.

Conforme dispõe o **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, sob epígrafe “*Dever de informação*”, “1 - *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.*”,

Ainda de acordo com a norma do **artigo 11.º/1**, da lei agora citada, “1 - *Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.*”.

Aplicando o direito à matéria de facto dada como provada este tribunal conclui, desde logo, que a demandada violou as normas acima enunciadas, dado que não cumpriu o dever de informar a demandante dos termos e condições do contrato de prestação de serviços “Pack”.

De igual modo, violou o princípio geral da boa-fé enunciado no **artigo 3.º**, daquele diploma, que preconiza que “*O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.*”.

Em face da matéria de facto dada como provada resultou, assim, para este tribunal, que a demandada atuou ilicitamente, porquanto não cumpriu as obrigações legais quanto ao dever de informação previsto nas Leis n.ºs 23/96, de 26/07, e 24/96, de 31/07, decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial, designadamente informando o demandante que o custo do serviço “Pack” seria compensado por igual valor na fatura mensal da energia elétrica.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **declaro a resolução do contrato de prestação do serviço “Pack” e condeno a demandada no pagamento ao demandante da quantia de €39,50**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

**VI. – Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€39,50** (trinta e nove euros e cinquenta cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

**Braga, 16-12-2024.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,