

**Proc. n.º 1935/2024**

## **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamante: A., residente na -----, contribuinte fiscal --- --- ---.

Reclamada: B., sociedade anónima com sede -----, titular do NIPC --- --- ---.

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 17 de junho de 2024, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra e instalação de painéis de produção de energia solar.

A reclamante queixa-se de ter adquirido 10 painéis solares à reclamada. O resultado da compra e instalação dos painéis traduziu-se no aumento de consumos. A reclamante queixa-se de ter feito reclamações junto da reclamada sem qualquer resultado. A reclamante queixa-se ainda de que as reclamações e assistências técnicas foram irregulares (muito espaçadas no tempo, canceladas sem qualquer justificação plausível ou indevidamente cobradas) e não surtiram efeito e de que o equipamento apresenta registos de produção totalmente incoerentes. A reclamante pretende que o contrato de compra dos painéis seja dado sem efeito, bem como que seja dado sem efeito o valor de duas faturas que não lhe foram enviadas. Pede ainda o pagamento de indemnização por danos patrimoniais no valor de 5625,44 eur e o pagamento de indemnização por danos morais no valor de 2500,00 eur.

A reclamada deduziu oposição. No essencial alega que o equipamento está corretamente instalado e não reconhece a asserção da reclamante relativa ao aumento de consumos. Mais invoca que não pode garantir os consumos futuros, mas apenas estimar a sua perspetiva, o que faz com base em indicações da cliente que podem ou não corresponder à realidade.

### 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 a realização da audiência arbitral no dia 12 de setembro de 2024, diligência a que compareceu a reclamante e a reclamada (devidamente representada pela respetiva e Ilustre Mandatária) e duas testemunhas apresentadas pela reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

**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

### Factos dados como provados

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

- A) A reclamante celebrou com a reclamada um contrato de compra e instalação de 10 painéis solares para instalação da edificação correspondente à sua morada.
- B) O contrato referido em A) foi antecedido da apresentação à reclamante de uma simulação de estimativa de valores de produção de energia e poupança relativamente aos atuais consumos, simulação essa que foi feita com base em dados facultados pela reclamante ou dados a que esta teve acesso.
- C) De acordo com o que foi apresentado pela reclamada à reclamante, a instalação dos painéis solares representaria uma solução vantajosa do ponto de vista económico.
- D) Devido ao contrato referido em A) a reclamante obrigou-se a pagar à reclamada a quantia de 5.670,00 eur em 60 mensalidades, sendo as primeiras 59 no valor de 94,00 eur e a 60.<sup>a</sup> no valor de 124,00 eur, vencendo-se a primeira no dia 22 de junho de 2022.
- E) Aquando da instalação dos painéis a reclamante foi informada pela equipa técnica que se deslocou à sua residência de que poderia haver sobreamento (com diminuição de energia produzida) devido à existência de árvores num terreno contíguo.
- F) A reclamante diligenciou no sentido de ser feito o corte das árvores.
- G) A reclamante apresentou à reclamada queixas relativas ao mau funcionamento dos painéis alegando a subida nos consumos após a sua instalação, ao que procedeu mediante chamadas telefónicas e apresentação de queixas no livro de reclamações (quanto a estas, efetuadas nos dias 6 de fevereiro de 2023, 6 de maio de 2024, 28 de maio de 2024 e 11 de junho de 2024).
- H) A reclamada também apresentou queixa e reclamação junto da E.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa. Concretamente não se considera provada a existência de aumento de consumos quando comparado o período anterior à instalação dos painéis solares e o período posterior. Também não se considera provado que a reclamante tenha assinado um documento em que se obrigava a doar energia produzida. Finalmente, não se consideram provados consumos concretos ou a variação desses consumos ou sequer qualquer concreta desconformidade nos painéis fornecidos ou na sua instalação.

### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos A) a E) resultam do acordo das partes, bem como da documentação de fls 181 a 200 e 215 a 216 (proposta e contrato de fornecimento de sistema, bem como fatura e plano de pagamentos). O facto provado F) resultou dos documentos (fotos e mensagens de correio eletrónico de fls 218 e segs). O facto provado G) resultou dos docs de fls 270 e segs (reclamações apresentadas). Finalmente, o facto provado H) resultou dos registos de mensagem telefónica de fls 315 e segs.

Foram ainda valorados os depoimentos prestados pelas testemunhas.

A testemunha R é funcionária da CGI que presta serviços à B. Conhece o contrato solar celebrado com a reclamante. Foi em fevereiro de 2022 através de uma campanha do call center da B. em que ocorreu a adjudicação de 10 painéis solares. Houve simulações de consumo prévias, mas não sabe os resultados concretos. Sabe que a simulação foi entregue à reclamante quando foi feito o contrato. Tem conhecimento das várias reclamações feitas pela reclamante. Sabe que a cliente se queixa de consumos superiores a partir do momento em que instalou os painéis. Devido às reclamações, houve várias visitas técnicas, algumas delas canceladas. Das assistências não resultou qualquer anomalia. Foram introduzidos melhoramentos. Quanto aos consumos foi feita uma análise. Não se verificou o aumento de consumo após a instalação dos painéis solares. Foi a mesma conclusão a que chegou a E. Que era tudo normal face ao histórico de consumos. As faturas baseiam-se em dados do distribuidor, ou seja, da E. A alteração de monofásico para trifásico foi solicitada pela cliente. Teria sido um electricista a indicar à cliente a necessidade dessa intervenção. A equipa técnica que lá foi fazer a alteração chegou à conclusão que não era viável e aconselhou a não fazer porque os custos seriam muito elevados. E acabou por não ser feita. Face ao pedido de cancelamento do contrato, comunicaram que o desmantelamento tinha o custo de cerca de 230,00 eur e que deveria ser pago o remanescente dos painéis. As primeiras assistências técnicas tinham a ver com árvores. Mas não foram feitas porque as árvores foram, entretanto, retiradas. Houve muitas visitas técnicas canceladas devido a não haver indicação de que as árvores de sombreamento já terem sido retiradas. Terá havido uma assistência técnica de um equipamento, mas que não tinha influência nos consumos. Não sabe exatamente quando foram feitas as visitas técnicas.

A testemunha M é funcionário do ISQ, cedido à B. desde há 2 anos. Tem conhecimento dos factos apenas e só através do sistema. Teve conhecimento da última assistência feita. Terá havido uma primeira avaliação com base na queixa de baixa produção. Chegaram à conclusão que não havia fundamento. Devido a isso, a assistência técnica foi cancelada. A análise é remota porque o equipamento tem medidores que transmitem dados. Isto foi em 31 de

março de 2023 (acabou por não ocorrer assistência técnica). Em 20 de julho de 2023, terá havido nova deslocação de equipa técnica ao local. Não foi verificado qualquer erro no funcionamento dos painéis. Nova assistência para 6 de maio de 2024. Tem a indicação de ter a ver com a alteração de trifásico para monofásico. O contador é bidirecional, isto é, é adequado. A instalação foi a 9 de maio de 2022. Ficou tudo correto. Houve uma visita prévia e foi referida a existência de sombreamentos que a cliente teria aceite. Normalmente o sombreamento tem impacto na produção.

Foram também valoradas as declarações de parte da reclamante que confirmou o teor da reclamação.

Desde já se refere que, não obstante ter sido alegado um aumento de consumos quando comparados o período anterior e o período posterior à instalação dos painéis, a reclamante limitou-se a juntar um documento descrito com os valores das faturas (doc 4 junto à reclamação), sem juntar as faturas propriamente ditas, sendo certo que em 118 e seguintes da contestação a reclamada impugna e contraria essa asserção. O que significa que a mesma não pode ser dada como provada. O tema dos consumos e da sua evolução não se considera provado por falta de elementos concretos que permitam chegar a conclusões minimamente consistentes. Trata-se de matéria controvertida, sendo certo que a reclamante não cuidou de juntar o elemento que melhor contribuiria para a esclarecer, isto é, as faturas emitidas antes e depois da instalação dos painéis. Não se considera provada a desconformidade. Aliás, a própria reclamante não consegue particularizar uma concreta desconformidade, sendo certo que, a existir, a mesma seria certamente detetada mediante intervenção de técnicos qualificados (essa intervenção não teria a consequência necessária e direta de dar sem efeito a garantia do equipamento). Eventuais variações de consumo podem ter causas que não se prendem com a desconformidade dos equipamentos, designadamente alteração de hábitos de consumo ou das próprias condições contratuais associadas ao contrato de fornecimento de energia elétrica.

#### Fundamentação jurídica

Face à matéria de facto dada como provada, a reclamação não pode deixar de ser julgada improcedente.

O direito á resolução do contrato estaria necessariamente dependente de se ter concluído que os equipamentos vendidos padeciam de desconformidade, designadamente nos termos e para os efeitos do disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Não havendo desconformidade, não operam os direitos do consumidor em matéria de compra e venda de bens em caso de falta de conformidade.

De resto, não se vislumbra motivo para anulação do contrato com fundamento em eventuais vícios da vontade ou insuficiência de cumprimento de obrigações de informação a cargo da reclamada. No que se refere aos elementos transmitidos antes do contrato relativamente aos ganhos económicos decorrentes da instalação dos painéis, a própria reclamada reconhece que estavam em causa estimativas que não vinculam a reclamada a valores concretos. Já no que se refere à asserção da reclamada de que assinou um documento em que se obrigava a “oferecer” energia à B., a verdade é que a existência e assinatura desse documento ficou por demonstrar.

Sem a demonstração de factos que traduzam a ilicitude das condutas da reclamada, não pode também ser julgado procedente o pedido de indemnização.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada, com o que vai absolvida a reclamada do pedido efetuado pela reclamante.

Notifique-se.

Braga, 27 de setembro de 2024

O Juiz-Árbitro