

Proc. n.º 726/2022

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 25 de março de 2022, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à emissão de faturas pela reclamada, faturas essas correspondentes ao fornecimento de energia elétrica.

Segundo o reclamante, a reclamada emitiu e enviou faturas sem que o reclamante tivesse celebrado qualquer contrato. O reclamante alega que era cliente de uma outra empresa, tendo sido totalmente surpreendido com a indicação da mudança de fornecedor e não tendo pretendido nem assumido qualquer intervenção nessa mudança, desconhecendo quem possa ter dado origem à mesma. O reclamante pede a anulação das faturas entretanto emitidas pela reclamada e a condenação da reclamada a pagar uma indemnização por danos no valor de 3.500,00 eur.

A reclamada contestou alegando, em síntese, que o contrato foi celebrado através da página de internet que a reclamada tem disponível para o efeito, desconhecendo a pessoa concreta que terá introduzido os dados necessários no formulário eletrónico no sentido de concretizar a mudança de fornecedor. Em reconvenção, peticiona a condenação do reclamante a pagar o valor de 475,91 eur correspondente às faturas de energia fornecida.

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 29 de setembro de 2022, diligência a que compareceu o reclamante, a reclamada (mediante pessoa credenciada para o efeito) e a Ilustre Mandatária da 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.

Factos dados como provados

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

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

- A) No dia 12 de janeiro de 2022 foi submetido na página de internet disponibilizada para o efeito pela reclamada um pedido de celebração de contrato para o fornecimento de energia elétrica para a morada de um imóvel pertencente ao reclamante, tendo sido preenchido um formulário eletrónico com os dados do reclamante.
- B) Na sequência do referido em A), a reclamada emitiu e remeteu ao reclamante a fatura FT XXXX, de 12 de fevereiro de 2022, no valor de 56,96 eur (para o período compreendido entre 20 de janeiro de 2022 e 8 de fevereiro de 2022), a fatura FT XXXX, de 10 de março de 2022, no valor de 325,08 eur (para o período compreendido entre 8 de fevereiro de 2022 e 6 de março de 2022) e a fatura XXXX, de 26 de março de 2022, no valor de 98,87 eur (para o período compreendido entre 6 de março de 2022 e 22 de março de 2022).
- C) Nos dias 12 e 14 de janeiro de 2022, a reclamada enviou ao reclamante duas mensagens SMS para o telemóvel deste, sendo a primeira uma mensagem de boas-vindas e a segunda a confirmar o agendamento de visita técnica ao local de fornecimento.
- D) A visita técnica anunciada no SMS de 14 de janeiro de 2022 não se concretizou.
- E) O processo de contratação disponibilizado pela reclamada no sítio de internet não pressupõe nem contempla qualquer tipo de certificação ou autenticação (por exemplo, assinatura digital), mas implica que a pessoa que preenche o formulário eletrónico tenha conhecimento de dados pessoais do contraente / cliente.

Não se consideram provados outros factos com interesse para a decisão do litígio. Concretamente, não se considerou provado que tenha sido o reclamante ou alguém com o seu conhecimento ou autorização a preencher o formulário eletrónico de contratação e a solicitar a celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica.

Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado A) resultou do acordo das partes, bem como da documentação junta pela reclamada com a respetiva contestação, designadamente o documento ali identificado com o n.º 1. O facto provado B) resultou dos documentos juntos a fls 10 a 13 e dos documentos juntos pela reclamada com a respetiva contestação, ali identificados com os n.os 5, 6 e 7. O facto provado C) resultou dos documentos junto pela reclamada com a respetiva contestação, ali identificados como docs 3 e 4, bem como nas declarações das partes prestadas em audiência. As declarações tiveram também relevo para dar como provados os factos D) e E).

Em audiência, a pessoa que prestou declarações de parte em representação da reclamada esclareceu que a empresa disponibiliza três vias para contratação: presencial, telefone ou internet. Na internet preenche-se um formulário e não é a reclamada que procede a esse preenchimento. No caso concreto, desconhece quem possa ter preenchido o formulário, admitindo como certo que esse preenchimento tenha sido feito pelo reclamante. A reclamada não sabe qual era o histórico de consumo anterior do reclamante ou as condições contratuais que tinha estipulado com o anterior fornecedor, assim como desconhece se havia autoconsumo ou se houve ou não alteração de hábitos de consumo. Explicou que a nota de crédito junta à contestação como documento n.º 8 diz respeito ao incumprimento do prazo de resposta a uma reclamação do consumidor apresentada no livro de reclamações. Referiu que no preenchimento e submissão do formulário não há necessidade de nenhuma espécie de autenticação – a “autenticação” é feita através do conhecimento dos dados cujo preenchimento é solicitado (designadamente o código do ponto de entrega). Depois de submetido o formulário é enviado um sms de confirmação com mensagem de boas-vindas. O sms foi enviado para o telemóvel do reclamante com o n.º 96 664 12 62. Relativamente ao teor do segundo SMS referiu que a mensagem é sempre enviada para novos clientes, ainda que a ativação possa ser remota e não seja necessária a deslocação de técnico. Não sabe se no caso concreto houve ou não deslocação do técnico. O técnico que se desloca é da D e não da reclamada.

Já o reclamante confirmou que o número de telemóvel anteriormente referido é o seu. Admitiu que possa ter recebido as mensagens, mas não lhes deu qualquer relevo considerando o elevado número de mensagens que recebe diariamente e considerando ainda que não tinha conhecimento da celebração de qualquer contrato com a reclamada. Assegurou não ter sido ele a submeter o pedido de contratação ou a preencher o formulário. Relativamente ao teor do segundo SMS, não foi visitado por qualquer técnico para ativação.

Fundamentação jurídica

Deve referir-se que o pedido do reclamante corresponde a um pedido próprio de uma ação de simples apreciação negativa (sendo esta, nos termos do art. 10.º, n.º 3, al. a) do Código de Processo Civil [CPC], a ação em que se pretende obter unicamente a declaração da inexistência de um direito ou de um facto). Com efeito, independentemente da formulação concreta adotada pelo reclamante (e essa formulação concreta tem menor relevo nesta instância arbitral, muito marcada pela desformalização e simplicidade), o que pretende é que se declare que não foi celebrado qualquer contrato com a reclamada, não sendo devido o pagamento das faturas entretanto emitidas. Ora, nos termos do art. 343.º, n.º 1 do Código Civil (CCiv), nas ações de simples apreciação ou declaração negativa, compete ao réu a prova dos factos

constitutivos do direito que se arroga. Em face do exposto, era à reclamada que competia provar ter sido celebrado o contrato que aqui se discute, prova que não logrou alcançar.

Acresce que a factualidade discutida neste processo, por estarmos perante contratação estabelecida através de um sítio de internet com preenchimento de formulário eletrónico, obriga à consideração do teor do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, diploma que regula os contratos celebrados à distância, sendo estes os contratos celebrados entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração [art. 3.º, al. h)]. Para o que aqui interessa, nos contratos celebrados à distância o fornecedor de bens está obrigado a cumprir as obrigações de informação que constam do art. 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, devendo fazê-lo de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transações comerciais e da proteção das pessoas incapazes, em especial dos menores (art. 5.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro). É ao fornecedor que compete a prova de que as informações foram efetivamente prestadas (art. 4.º, n.º 8 do diploma que tem vindo a ser referido). Acresce que o art. 6.º obriga ainda o fornecedor de bens a confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço, mediante entrega ao consumidor das informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato. Nenhum dos requisitos elencados foi considerado provado, sendo manifestamente insuficiente o envio de SMS's demonstrado pela reclamada, designadamente o de boas-vindas e o anunciava a visita do técnico. Compreende-se que o reclamado tivesse desvalorizado o recebimento dessas mensagens, assumindo que não teria celebrado qualquer contrato e assumindo ainda a profusão de mensagens que se vulgarizaram no giro comercial próprio do relacionamento entre empresas e consumidores, quantas com intuito exclusivamente publicitário ou até manifestamente fraudulento.

Ou seja, não ficou demonstrada a iniciativa do reclamante na celebração do contrato, nem, a jusante, o cumprimento de obrigações da reclamada associadas aos contratos celebrados à distância, de onde resulta que o pedido do reclamante deve ser julgado procedente.

Quanto ao pedido de indemnização apresentado pelo reclamante, não foram dados como provados quaisquer factos em que pudesse assentar a procedência desse pedido. Para além da inexistência de danos, não tendo sido possível concluir quem concretamente submeteu o

pedido de celebração do contrato, não se poderia também concluir pela existência de ilicitude nem, conseqüentemente, de uma conduta censurável por parte da reclamada.

Quanto ao pedido reconvençional relativo ao pagamento das faturas, dispõe o art. 28.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que é proibida a cobrança de qualquer tipo de pagamento relativo a fornecimento não solicitado de bens, água, gás, eletricidade, aquecimento urbano ou conteúdos digitais ou a prestação de serviços não solicitada pelo consumidor. Acrescenta o n.º 2 do mesmo artigo que, para efeitos do disposto no n.º 1, a ausência de resposta do consumidor na sequência do fornecimento ou da prestação não solicitados não vale como consentimento. Esta norma vai ao encontro da previsão constante do art. 9.º, n.º 4 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) nos termos do qual o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido. E implica a improcedência do pedido reconvençional. Note-se que o carácter especial da norma afasta a possibilidade de recurso ao instituto do enriquecimento sem causa enquanto fundamento para que a reclamada consiga obter o pagamento dos valores em causa.

Acresce que a contestação contendo o pedido reconvençional foi apresentada no dia 27 de setembro de 2022. Ora, nos termos do art. 10.º, n.º 4 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, o prazo para a propositura da ação ou da injunção pelo prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço. Considerando que os serviços foram prestados até 22 de março de 2022, o pedido de condenação do reclamante deveria ter sido apresentado até 22 de setembro de 2022, prazo que não foi respeitado. O carácter imperativo das disposições legais alusivas à proteção da posição do consumidor faz com que deva ser considerada de conhecimento oficioso a caducidade inerente à extinção do direito de ação (art. 333.º, n.º 1 do CCiv).

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente por provada (e o pedido reconvençional totalmente improcedente por não provado) e declara-se não ter sido celebrado, nem ter vigorado o contrato de fornecimento de energia elétrica referido no facto provado A) e não ser devido o pagamento das faturas referidas no facto provado B), tudo com as devidas e legais conseqüências.

Notifique-se.

Braga, 14 de outubro de 2022

O Juiz-Árbitro

Nuno Abranches Pinto