

**Proc. n.º 1860/2023**

## **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 14 de agosto de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente a um contrato para instalação de equipamentos de energia solar.

Segundo a reclamante, a mesma foi contactada presencialmente por um Senhor P que se apresentou como representante ou funcionário ou colaborador da B no sentido de lhes apresentar as vantagens de instalação de painéis solares na casa de que a reclamante é dona, mas em que apenas habita a sua sogra. Segundo o dito P, o fornecimento e instalação dos painéis era gratuita, bem como as mensalidades, se o equipamento fosse instalado até 31 de dezembro de 2022. A reclamante ficou convencida que estava em causa um programa de incentivo à produção de energia em casas particulares (um tipo de programa ambiental ou de sustentabilidade), com a vantagem de aproveitar a energia produzida também para consumo da própria habitação. Só no mês de maio de 2023, mediante contacto telefónico com a reclamada, é que a reclamante tomou devida consciência de que os equipamentos tinham de ser pagos, bem como as mensalidades. A reclamante pretende a anulação do contrato.

A reclamada deduziu oposição. Referiu que a reclamante se vinculou voluntariamente ao contrato, sendo as condições do mesmo as constantes do documento escrito que lhe foi entregue e por si assinado. A promoção referida pela reclamante diz respeito ao equipamento de monitorização e não a toda a solução de sistema solar.

### 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 24 de outubro de 2023, diligência a que compareceram a reclamante, a reclamada (devidamente representada) e duas testemunhas apresentadas pela reclamante. 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 reclamada exerce a atividade de comercialização de energia elétrica e de gás natural.
- B) A Reclamante assinou a documentação inerente à celebração de um contrato de adjudicação de painéis solares, no dia 11 de outubro de 2022.
- C) O contrato dizia respeito ao imóvel situado na seguinte morada: .....
- D) No imóvel referido em C) reside a Senhora mãe da reclamante, H.
- E) Os painéis foram instalados no imóvel no dia 17 de dezembro de 2022.
- F) Juntamente com a instalação dos painéis foi fornecido à reclamante um equipamento que monitoriza a produção dos painéis solares.
- G) Os painéis tinham o preço de 1530,00 eur e, de acordo com os documentos do contrato, deveriam ser pagos em 60 prestações de 25,50 eur cada.

Quanto às circunstâncias em que foram assinados os documentos inerentes ao contrato,

- H) No dia 22 de outubro de 2022, enquanto se encontravam no imóvel referido em C) a reclamante, o seu companheiro e a sua mãe, foram abordados por alguém que se apresentou como pertencendo à reclamada.
- I) O dito senhor apresentou à reclamante e aos demais presentes um programa promocional para contratos celebrados até dia 31 de dezembro de 2022 ao abrigo do qual seriam instalados painéis solares no imóvel de modo gratuito e sem pagamento de quaisquer mensalidades.
- J) De acordo com o que foi transmitido à reclamante, os painéis passariam a produzir energia para consumo do próprio imóvel, sendo o excesso devolvido à B para redistribuição.
- K) Para justificar as asserções veiculadas, o individuo referido em G) exibiu e sublinhou as seguintes duas disposições contratuais constantes de um documento de que era portador:

“Ao celebrar um Contrato de Sistema de Energia Solar ..para o mesmo local, a B oferece o equipamento.., bem como as mensalidades do serviço ..”

“As ofertas referidas em 3.1 e 3.2 são válidas para contratos celebrados até 31 de dezembro de 2022”

- L) O indivíduo referido em H) justificou a oferta com um programa de natureza ambiental que visava incentivar os clientes B a produzir energia elétrica com painéis solares, potenciando a disponibilidade para revenda de energia proveniente de fontes limpas.
- M) O indivíduo referido em H) sabia perfeitamente que estava a prestar informações totalmente falsas à reclamante, tendo-o feito com o propósito de a levar a assinar o contrato com a reclamante.
- N) O indivíduo referido em H) sabia perfeitamente que estava a sublinhar disposições contratuais que diziam respeito a um contrato para venda de equipamento e prestação do serviço de monitorização de energia e não ao contrato de compra e instalação dos painéis propriamente dito.
- O) A reclamante, por sua vez, assinou o contrato perfeitamente convicta de que a instalação de painéis não implicaria qualquer custo para si, designadamente no que se refere ao custo de compra e instalação dos painéis ou a quaisquer outras mensalidades.
- P) A convicção da reclamante foi propositada e enganadoramente induzida pelo indivíduo referido em H).
- Q) No dia 2 de maio de 2023 e no contexto de uma conversa telefónica com a linha de atendimento da B, o companheiro da reclamante percebeu que a reclamante tinha sido enganada e que os painéis deveriam ser pagos, bem como as mensalidades,
- R) Sendo que estas até já estavam a ser debitadas na fatura mensalmente emitida pela B e enviada à cliente, fatura que a reclamante sempre pagou.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

#### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A), B), C), E), F) e G) resultaram do acordo entre as partes sobre as matérias que lhe estão subjacentes. Os factos B), C), F) e G) tiveram ainda em conta o teor dos documentos de fls 55 a 69 (contratos). O facto R) assentou também nas faturas juntas aos autos, designadamente a fls 54.

Os factos C) e H) a R) resultaram da prova testemunhal.

A testemunha S vive em união de facto com a reclamante. Há cerca de um ano, estavam em casa, uma casa pertencente à A, mas em que reside a sogra. Estavam em casa e a testemunha no logradouro. Chegou um senhor que se apresentou como representante da B que apresentou a uma certa distância o cartão de identificação da B. Diz que queria apresentar um programa especial que tinham. Prenderam a cadela mais perigosa. Chamou a B. A testemunha deixou-os a conversar e foi à sua vida. Passados uns minutos, a B chamou. A testemunha diz que o Senhor P estava a dizer que, se contratasse agora dois painéis solares, a mãe produziria energia para ela e deixava de pagar, se fosse até 31 de dezembro daquele ano. O Senhor P exibiu uma folha em que dizia expressamente que era oferta gratuita indicando com o indicador direito as partes que pretendia que fossem lidas. Tratando-se de um representante da B, empresa a que reconhece muita idoneidade, acreditou. Dizia que era oferta gratuita, ficaram um pouco desconfiados, acharam que era bom demais. E o Senhor P repetiu que tinha de instalar dois painéis e que isso seria suficiente para o consumo da sogra e que ainda iam vender à rede que seria descontado no consumo da casa. Dizia que passava a reclamante a ser produtora de energia, e essa produção seria descontada. O Senhor P disse que estava em curso um programa ecológico que a B implementou para ter o maior número possível de pessoas a produzir energia de forma natural para depois ter essa energia disponível para vender a quem não tem, tudo no âmbito de um programa ecológico. Acabaram por achar plausível. A testemunha acabou por concordar com a assinatura do contrato. Veio então a D para montar os painéis. Uma confusão. A testemunha chegou a vir de Penafiel por causa da D. A D faltava sempre e apresentava desculpas e chegavam a dizer que tinham lá ido, o que era mentira. Acabaram por fazer uma reclamação relativamente às diversas marcações e desmarcações. Começaram mais tarde a aparecer na conta valores superiores ao que estavam habituados. Apresentaram reclamação. A reclamante acabou por dar o contacto da testemunha para tratar destes assuntos. Em maio recebeu uma chamada e foi nessa chamada que ficaram a saber que tinham de pagar os painéis em uma série de mensalidades e que a eletricidade era devolvida à rede, mas não era contabilizada. Só neste momento é que ficaram totalmente convencidos. Não houve esclarecimento cabal na altura em que o contrato foi assinado. A partir daí sucederam-se propostas de acordo e reclamações. Do lado da B nunca houve aceitação de qualquer acordo. Neste momento já pagaram algumas mensalidades. O contador também foi alterado e até o senhor que foi alterar o contador disse que os painéis estavam pouco expostos ao sol. Não notaram benefício nos consumos. Sentem que estão a pagar por um bem de que não usufruem porque o benefício é inexistente. Não sabe exatamente quanto gastam. O que refere a propósito do histórico de consumos é a avaliar pelo que é dito pela “sogra”. Cerca de 20 eur / mês, é a ideia que tem. Não tem a certeza se os desencontros foram para montagem de painéis ou para substituição de contador. Esses desencontros foram compensados com um crédito de 60 eur.

A testemunha H é mãe do reclamante. Apareceu lá um senhor em casa a dizer que andavam a fazer uma promoção dos painéis solares e a perguntar quanto pagavam de luz. A testemunha é quem vive na casa. O genro recebeu o senhor e foi prender a cadela porque morde. Dizia que até 31 de dez não ia pagar nada. E que a luz que produzisse era para ir para a rede e descontava no que tinham a pagar, e que no futuro até poderiam a pagar. Que não pagava nada se fizesse o contrato até 31 de dezembro. Que era de borla. Costuma pagar 21 a 25 eur / mês + iva. (só tem uma televisão e uma máquina de lavar, poucas vezes usa o ferro de engomar); agora passou a pagar cerca de 50/60/80 eur, tem sido assim todos os meses. A testemunha esteve em parte da conversa com o vendedor, mas não esteve durante o período todo. A testemunha disse, “olha, eu não sei, vocês é que sabem, a casa não é minha”. Não reparou que nas faturas vinha uma prestação de uma mensalidade (respondendo a uma questão colocada pela parte).

#### Fundamentação jurídica

Nos termos do art. 253.º do Código Civil (CCiv), entende-se por dolo qualquer sugestão ou artifício que alguém empregue com a intenção ou consciência de induzir ou manter em erro o autor da declaração, bem como a dissimulação, pelo declaratório ou terceiro, do erro do declarante. Prossegue o art. 254.º do mesmo diploma no sentido de estabelecer que o declarante cuja vontade tenha sido determinada por dolo pode anular a declaração. Ora, resulta da matéria de facto dada como assente que a reclamante foi deliberadamente enganada pela reclamante porquanto o elemento da reclamada que abordou a reclamante prestou informações falsas com o objetivo de fazer crer que os equipamentos / programa que estava a fornecer era totalmente gratuito, o que sabia não corresponder à verdade.

Não resultou provado que a reclamante tenha sido informada das verdadeiras condições contratuais que regulavam o acordo cuja documentação acabou por assinar.

Sendo a declaração negocial anulável e tendo a reclamante petitionado essa anulação, estamos perante um caso de destruição dos efeitos do contrato com efeitos retroativos, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado, designadamente devendo ser restituído à reclamante os valores que foram por ela pagos a título de mensalidades incluídas nos respetivos documentos de fatura.

Nessa medida, a ação deve ser julgada procedente.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada, anulam-se todos os negócios que estão subjacentes à reclamação (designadamente o contrato de fornecimento de sistema de energia solar e o contrato para

venda de equipamento e prestação do serviço de monitorização de energia), condenando-se a reclamada a devolver à reclamante o valor de todas as prestações que por esta foram pagos ao abrigo de qualquer dos ditos contratos. Se necessário for, estes valores deverão ser liquidados em incidente de liquidação.

Notifique-se.

Braga, 8 de novembro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto