

PROCESSO N.º 2150/2024

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Como bem ensinam JORGE MORAIS CARVALHO E JOANA CAMPOS CARVALHO: *“para responder à questão de saber quando é que estamos perante um litígio de consumo, é necessário perceber qual é o conceito relevante de consumidor para efeito deste diploma [Lei n.º 23/96, de 26 de junho]”,* o qual, não nos sendo oferecido pela própria Lei dos Serviços Públicos Essenciais, podemos e devemos extrair do “diploma base” que regula as relações de consumo, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor, na qual no seu artigo 2.º refere que: *“Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.”* Com efeito, a competência deste Tribunal Arbitral afere-se em razão à qualidade da relação contratual controvertida, sendo que, deve estar em causa um litígio de consumo, tal como se refere no artigo 4.º n. 1 do Regulamento do CNIACC: *“O Centro promove a resolução de conflitos de consumo (...).”* Esclarece, ainda, o número 2 do mesmo artigo: *“Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.”*
- II. O Requerente apresentou o presente litígio à apreciação deste Tribunal ao abrigo do artigo 15.º n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual, o qual estabelece que: *“Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”.* O Tribunal Arbitral do CNIACC é uma entidade legalmente habilitada a realizar arbitragens voluntárias institucionalizadas.
- III. Tais informações criaram a presumível expectativa de um consumidor médio, normalmente informado e razoavelmente atento e advertido, que estava a efetuar consumos de eletricidade dentro de uma média que impedia a existência de acertos na fatura final. Atendemos para tanto à melhor doutrina a este respeito: *“A característica da informação, de ser informado, prende-se com o nível de conhecimento (atual ou esperado) do consumidor, conhecimento esse que se pode razoavelmente esperar que o consumidor tivesse ou que lhe fosse dispensado pelo profissional, sobre o produto ou*

serviço, condições e locais de venda. Ser razoavelmente atento refere-se à intensidade da observação/atenção do consumidor à informação que lhe é prestada, bem como da absorção dessa informação. Já o ser circunspecto prende-se com a análise e atitude crítica resultante do processamento da informação (que pode, inclusive, implicar a procura de mais informação)”.

- IV. O consumidor, ao fazer consumos acima da média do valor € 60,00 (sessenta euros), previamente estabelecido na modalidade de pagamento “conta certa”, gerou despesas e ainda que, tenha resultado provado, que estes consumos que foram efetivamente realizados por si (visto que o contador não apresentou qualquer anomalia, após a vistoria técnica realizada ao local pela 2ª Requerida), o certo é que assim ocorreu por falta de informação acerca dos elementos essenciais à formação da vontade esclarecida, que era *in casu* advertir o consumidor que os dados constantes da aplicação não são fidedignos, ao invés de ter sido expressamente dito que podia confiar naquela informação, porquanto esta era atualizada em permanência. Está, portanto, em causa uma situação de *erro essencial*, sobre o objeto mediato (neste caso sobre as suas qualidades essenciais (incluindo a quantidade), que são todos os fatores determinantes da utilização pretendida do serviço) e verifica-se ainda a existência de uma *dualidade causal*.
- V. Deve aplicar-se, ao caso concreto, a norma geral do artigo 247.º do Código Civil, pois o que está em causa é um erro essencial entre a vontade declarada e a vontade real do Requerente. Com efeito, a declaração negocial do Requerente é anulável, tendo a presente anulação efeitos *ex tunc*, nos termos do art. 289º, n.º 1, do Código Civil. A relevância do erro obstáculo, para que o negócio seja anulável, carece que, para o declarante, seja essencial o elemento sobre o qual incidiu o erro, de tal forma que se deste se tivesse apercebido não teria celebrado o negócio, o que sucede no caso dos autos. E ainda que, o declaratório conheça ou não deva ignorar a essencialidade do elemento sobre o qual incidiu o erro para o declarante.

1. PARTES

Requerente: A.

Requeridas:

1.^a B.

2.^a C.

2. QUESTÃO PRÉVIA

Em Contestação, a 1.^a Requerida invocou exceção de ilegitimidade passiva, por entender que a matéria em causa nos autos, respeita aos dados de leitura, sendo que essa matéria é da responsabilidade da 2.^a Requerida e realizada no âmbito de atuação desta. Isto porque, a 1.^a Requerida limita-se a emitir as competentes faturas com base nas leituras de consumo que o operador de Redes (2.^a Requerida) lhe fornece.

Apreciando e decidindo,

Prevê o artigo 30.º n.º 1 do Código de Processo Civil que: “O autor é parte legítima quando tem interesse direto em demandar; o réu é parte legítima quanto tem interesse direto em contradizer.” Acrescenta o n.º 2 do mesmo preceito legal: “O interesse em demandar exprime-se pela utilidade derivada da procedência da ação; o interesse em contradizer, pelo prejuízo que dessa procedência advenha.” Na falta de legislação em contrário, atende-se à forma como a ação é configurada pelo Autor.

É sabido que, nos termos do art.º 7º, n.º 4, do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12): “São da responsabilidade do operador da rede, designadamente, as matérias de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação dos equipamentos de medição e reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento da instalação.”

Porém, a relação comercial é estabelecida entre o comercializador de energia elétrica (1.^a Requerida) e o cliente com quem o contrato de fornecimento foi celebrado. Assim, o comercializador é responsável por todas as questões relacionadas com o fornecimento do serviço, exceto as questões de ligações às redes, avarias, emergências, leituras, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e reposição de fornecimento (quando a interrupção não foi solicitada pelo comercializador), que são de responsabilidade do operador de rede.

O Requerente peticiona a retificação da fatura, datada de 09 de maio de 2024, que não está em conformidade com os valores de consumo inscritos na aplicação de B., peticionando a anulação dos valores imputados, que considera excessivos.

Ora, ainda que a retificação tenha subjacente as leituras comunicadas pela 2ª Requerida, o pedido relaciona-se, somente, com faturação, matéria que é da competência da 1ª Requerida, sendo que a eventual procedência da ação implicará a retificação da faturação por parte da 1ª Requerida. Deste modo, improcede a exceção invocada pela 1ª Requerida.

3. RELATÓRIO

No seu requerimento inicial, o Requerente alega, em suma, que após ter sido contactado via telefone pela Requerida que lhe propôs a adesão ao serviço conta certa, com a contrapartida de 10% de desconto na faturação. Foi-lhe garantido nessa chamada que poderia controlar os seus consumos através da aplicação de telemóvel da B. Com base nesta prerrogativa aceitou aderir ao serviço conta certa. No entanto, na fatura de acerto, foi confrontado com um valor 66% superior à sua média de consumo, pelo que, reclama a retificação da faturação e consequente anulação dos valores cobrados em excesso, visto que o consumo médio que foi controlando ao longo do ano, através aplicação disponibilizada pela 1ª Requerida, não são compatíveis com os valores agora imputados por esta.

Em contestação a 1ª Requerida refere que a gestão dos consumos da instalação é da inteira e exclusiva responsabilidade do cliente. Pelo que, entende que a fatura se encontra corretamente emitida e é devida, na medida em que, traduz o consumo efetuado na instalação. A propósito das informações inscritas na aplicação disponibilizada ao cliente referiu que: *“No que respeita aos dados apresentados nos gráficos de consumos na área de cliente B., esclarecemos que, no caso de clientes com modalidade de Conta Certa, enquanto a fatura de acerto não é emitida, o gráfico baseia-se no diferencial de consumo obtido através das leituras comunicadas dentro de determinado mês e não no período faturação a que essas leituras se referem”*. Concluiu pugnando pela improcedência do pedido.

Também em contestação a 2ª Requerida refere, em suma, que as respetivas leituras se encontram a ser realizadas e comunicadas de forma correta, as quais são reais. Assim, conclui-se que o histórico de leituras se encontra coerente e válido. Concluiu pugnando pela improcedência do pedido.

4. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do presente litígio visa apurar, nos termos da lei vigente:

Se, face às informações de consumos, prestadas na aplicação móvel e na área reservada no website da 1ª Requerida, existem valores cobrados em excesso e, com base nisso, saber se o Requerente tem direito à anulação desses valores, ao abrigo do regime legal do erro.

5. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
- Não há nulidades, exceções ou outras questões de que cumpra officiosamente conhecer.
- Fixa-se o valor da ação em € 475,52 (quatrocentos e setenta e cinco euros cinquenta e dois cêntimos), calculado nos termos do artigo 297.º do Código de Processo Civil, *ex vi* do artigo 19.º n.º 3 do Regulamento do CNIACC.

6. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

6.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados, com interesse para a demanda, os seguintes factos:

1. A 1ª Requerida é detentora de licença de comercialização de energia elétrica e de gás natural dedicando-se, por isso, à compra e venda de energia elétrica, para comercialização a clientes ou outros agentes de mercado.
2. A 2ª Requerida exerce, em regime de concessão de serviço público, a atividade de distribuição de energia elétrica;
3. O Requerente é uma pessoa singular que atribui um uso doméstico ao serviço de fornecimento de energia elétrica contratada;
4. A morada de consumo sita na Rua Licínio Carvalho, n.º 67, 1Dto, 3880-082, Ovar, corresponde ao CPE (código ponto de entrega) n.º PT 0002 000 108 081 898 WW e consiste na habitação própria e permanente do Requerente (cf. doc. a fls. 4);
5. A fatura, cujo período de faturação remonta ao hiato temporal do dia 12 de abril de 2023 a 01 de maio de 2024 e cujo valor global acende a € 475,52 (quatrocentos e setenta e cinco euros e cinquenta e dois cêntimos), não corresponde aos consumos inscritos nos gráficos disponibilizados ao Requerente na aplicação e área de cliente no website da 1ª Requerida (cf. docs. 4 e 5 da contestação oferecida pela 2ª Requerida e docs. a fls. 11 a 16 e 121, 122 e 124);

6. O Requerente recebeu uma chamada telefónica da 1ª Requerida, na qual lhe foi proposto a adesão à modalidade de pagamento “conta certa”, com a contrapartida de beneficiar de um desconto de 10% na faturação de eletricidade;
7. No âmbito da referida chamada, a 1ª Requerida, estabeleceu com o Requerente um valor médio de consumo de € 60,00 (sessenta euros), com base na média de consumos do ano anterior, referindo que, com a fixação daquele valor, este dificilmente seria excedido e o Requerente não seria confrontado com um relevante acerto de valores no 12º mês de faturação;
8. Nessa comunicação foi ainda dito ao Requerente que, uma vez que já tinha instalado na morada de consumo um contador inteligente e que faz telecontagem em tempo real, as informações dispostas na área de cliente da aplicação e website da 1ª Requerida, são verdadeiras e corretas, estando atualizadas em permanência e, portanto, este podia e devia controlar os seus consumos de eletricidade;
9. No intervalo temporal entre o mês de abril de 2023 e maio de 2024, o Requerente controlava os seus consumos de eletricidade, através da aplicação da B., bem como da área de cliente do website da 1ª Requerida, mantendo-se sempre dentro da média de consumo, previamente estabelecida com a 1ª Requerida (média de consumo no valor de € 60,00) (cf. docs. a fls. 11 a 16 e 121, 122 e 124);
10. As informações relativas ao consumo de eletricidade, prestadas ao Requerente através da aplicação B. e na área de cliente do website da 1ª Requerida, estavam erradas, o que induziu o Requerente em erro, porquanto os consumos reais revelaram-se superiores (cf. docs. 4 e 5 da contestação oferecida pela 2ª Requerida).

6.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, com interesse para a demanda, resultaram como não provados, os seguintes factos:

1. As informações do consumo efetuado, e constantes da aplicação e na área de cliente do website da 1ª Requerida, desapareceram por erro informático;
2. A gravação da chamada telefónica, estabelecida entre a 1ª Requerida e o Requerente, não foi junta aos autos, por não ter sido possível localizar a mesma.

7. MOTIVAÇÃO

O Tribunal fundou a sua convicção no conjunto da prova produzida, articulando a prova pessoal produzida entre si, com a prova documental apresentada nos autos, atendendo, assim, à consulta e análise crítica dos documentos juntos pelas partes, tendo em atenção, também, as regras de distribuição do ónus da prova

resultantes do disposto no art. 342.º, Código Civil, assim como a princípio decorrente do disposto no art. 414.º, do Código de Processo Civil.

Dos depoimentos dos intervenientes processuais prestados em Audiência de Julgamento, realça-se o seguinte:

A. (Requerente), em declarações de parte, esclareceu que em meados de abril recebeu uma chamada telefónica por parte dos serviços comerciais da 1ª Requerida, propondo-lhe a adesão à modalidade de pagamento “conta certa”, com a contrapartida de beneficiar de um desconto de 10% na componente da eletricidade. Inicialmente recusou, pois não tinha interesse por não conseguir controlar os seus consumos, o que foi prontamente respondido pela comercial que poderia instalar a aplicação B. para o telemóvel, por forma a conseguir controlar os seus consumos de eletricidade. Assim, com base nesta informação, decidiu aderir à proposta, tendo de imediato instalado a aplicação, onde confirmou ser possível vislumbrar em tempo real os consumos efetuados. A 1ª Requerida, estabeleceu o valor da mensalidade em € 60,00 (sessenta euros), por ter apurado que esse valor se encontrava acima da média do ano anterior e, por esse motivo, havia uma razoável expectativa de que não iria haver lugar a acertos de grande monta. Ainda assim, foi acompanhando de perto os seus consumos em tempo real, através da aplicação, tendo permanecido sempre abaixo dos valores faturados à posteriori pela 1ª Requerida. Porém, para sua enorme surpresa foi confrontado em maio de 2024, com um acerto na faturação, sendo que lhe estão imputados valores de consumo bem acima dos valores inscritos na aplicação. Apresentou reclamação junto da Requerida, momento em que lhe foi vedado o acesso à aplicação e quando voltou a obter o acesso à mesma, os gráficos com os consumos que ali reclamava, desapareceram misteriosamente, nunca tendo a Requerida justificado o seu desaparecimento. Mais, não justificou a Requerida o porquê de não juntar aos presentes autos a gravação da chamada telefónica, visto que nessa chamada foi-lhe dito expressamente que podia controlar os seus consumos através da aplicação da B., para não correr riscos de ter de pagar um elevado valor na fatura de acerto.

C. (testemunha arrolada pelo Requerente), com 35 anos de idade, aos costumes disse ser companheira do Requerente, sendo advertida nos termos e para os efeitos do art. 497º, n.º 1 al. d) e n.º 2 do Código de Processo Civil, tendo a mesma dito que queria depor. Mencionou trabalhar no ramo Imobiliário e a propósito do caso dos autos referiu saber que o Requerente recebeu uma fatura que considera ter valores abusivos, porquanto não correspondem minimamente aos consumos médios de eletricidade, inscritos na aplicação, que o Requerente consultava com bastante regularidade. Voltando ao início da contratação, referiu que estava com o Requerente quando este foi contactado pela Requerida no sentido de aderir ao serviço/modalidade “conta certa” e com isso beneficiaria de um desconto no custo da eletricidade. O Requerente tinha o telefone em alta voz e, portanto, ouviu as negociações tendentes à formalização da proposta comercial, sendo que foi dito pela comercial que

aquela chamada iria ser gravada para prova de transações comerciais, o que o Requerente autorizou. Nessa chamada, foi explicado ao Requerente o procedimento da modalidade “conta certa” e dito expressamente que, por ter um instalado na sua habitação um contador inteligente que faz a comunicação imediata e em tempo real das contagens, poderia acompanhar esses consumos através da aplicação da B., o que lhe permitia controlar os consumos em tempo real. Assim o Requerente fez, contudo, na fatura de acerto foram imputados ao Requerente valores de consumo incompatíveis com os dispostos na aplicação. Inconformado o Requerente reclamou e sabe, porque viu, que após a reclamação os dados de consumo da aplicação desapareceram misteriosamente.

8. DO DIREITO

8.1 ENQUADRAMENTO JURÍDICO DA RELAÇÃO ESTABELECIDADA ENTRE AS PARTES

A competência deste Tribunal Arbitral afere-se em razão à qualidade da relação contratual controvertida, sendo que, deve estar em causa um litígio de consumo, tal como se refere no artigo 4.º n. 1 do Regulamento do CNIACC: *“O Centro promove a resolução de conflitos de consumo (...).”*

Como bem ensinam JORGE MORAIS CARVALHO E JOANA CAMPOS CARVALHO: *“para responder à questão de saber quando é que estamos perante um litígio de consumo, é necessário perceber qual é o conceito relevante de consumidor para efeito deste diploma [Lei n.º 23/96, de 26 de junho]”,* o qual, não nos sendo oferecido pela própria Lei dos Serviços Públicos Essenciais, podemos e devemos extrair do “diploma base” que regula as relações de consumo, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho – Lei de Defesa do Consumidor, na qual no seu artigo 2.º refere que: *“Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.”* Esclarece, ainda, o número 2 do artigo 4.º do Regulamento do CNIACC: *“Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.”*

O Requerente é pessoa singular que atribuí um uso doméstico ao serviço público essencial que contratou e, nessa premissa, apresentou o presente litígio à apreciação deste Tribunal ao abrigo do artigo 15.º n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual, o qual estabelece que: *“Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de*

consumo legalmente autorizados". O Tribunal Arbitral do CNIACC é uma entidade legalmente habilitada a realizar arbitragens voluntárias institucionalizadas. Está, portanto, em causa no presente processo uma situação de arbitragem necessária, sendo que o termo correto, se diga, será o de "arbitragem potestativa", pois estamos ante um verdadeiro direito potestativo, que, no caso, sendo exercido pelo consumidor (aqui Requerente) outra alternativa não resta ao profissional (aqui 1ª e 2ª Requeridas) senão intervir na arbitragem, sob pena de estar em revelia.

8.2 DA RETIFICAÇÃO DA FATURA EM CRISE

O Requerente refere que a fatura que recebeu em maio de 2024, para pagamento do valor de € 475,52 (quatrocentos e setenta e cinco euros cinquenta e dois cêntimos), não está de acordo com as informações disponibilizadas pela Requerida na aplicação que o Requerente tinha acesso. Protesta que o valor apurado nessa fatura é excessivo, porquanto os consumos aí imputados estão desconexos com os consumos inscritos na aplicação e que o consumidor sempre se preocupou em controlar. Assim, pugna pela correção da fatura, com a consequente anulação dos valores cobrados acima do valor médio de consumo.

Para comprovar que os consumos inscritos na aplicação B. são inferiores ao valor faturado, juntou aos autos "print's screen" (fls. 11 a 16 e 121, 122 e 124), onde é perceptível que os consumos ali comunicados ao Requerente, em tempo real, eram sobejamente inferiores ao valor faturado.

Em resposta a 1ª Requerida refere que a gestão dos consumos da instalação é da inteira e exclusiva responsabilidade do cliente. Pelo que, a fatura se encontra corretamente emitida e é devida, na medida em que, traduz o consumo efetuado na instalação. A propósito das informações inscritas na aplicação disponibilizada ao cliente referiu que: *"No que respeita aos dados apresentados nos gráficos de consumos na área de cliente B., esclarecemos que, no caso de clientes com modalidade de Conta Certa, enquanto a fatura de acerto não é emitida, o gráfico baseia-se no diferencial de consumo obtido através das leituras comunicadas dentro de determinado mês e não no período faturação a que essas leituras se referem"*.

Também em contestação a 2ª Requerida refere o seguinte: *"Cumpro esclarecer, antes de mais, que o equipamento de medição aí instalado trata-se de um B. BOX MON PLC PRIME, com o nº -----, instalado a 06.02.2018, o qual se encontra no exterior da instalação, sem acesso à via pública. No que diz respeito à recolha de leituras, o atual contador encontra-se inserido na Rede Inteligente desde 16.12.2021 e a comunicar as leituras diárias e automaticamente, as quais são devidamente comunicadas ao comercializador para efeitos de faturação. (...) O equipamento de medição atual dispõe de telecontagem ativa (rede inteligente) pelo que, à data, as*

respetivas leituras encontram-se a ser realizadas e comunicadas de forma correta, as quais são reais. (...) Assim, conclui-se que o histórico de leituras se encontra coerente e válido”.

Assim, a questão a apreciar é se o consumidor, com base nas informações prestadas pela 1ª Requerida (através da aplicação B.), estava em erro na declaração negocial, porquanto os consumos que lhe diziam estar a fazer, não correspondem aos consumos efetivos.

Apreciando e decidindo,

Resultou provado que as informações dispostas na aplicação (e que a Requerida, após reclamação, impediu o acesso), estavam dentro dos valores médios de consumo, fazendo concluir que a média de consumo se encontrava abaixo do valor médio mensal estabelecido nos € 60,00 (sessenta euros).

Contudo importa atender ao seguinte,

As informações dispostas na área de cliente do *website* da Requerida, mas também na aplicação disponibilizada ao Requerente devem ser encaradas como verdadeiras e sérias. Isto porque, foi com base nelas que o Requerente formou a sua declaração negocial, visto que, regularmente controlava os seus consumos de eletricidade, por forma a não ultrapassar os valores médios previamente estabelecidos, aquando da adesão à modalidade de pagamento “conta certa”. Deste modo, tais informações levam qualquer consumidor, colocado na posição de Homem Médio, a interpretar aquela informação no sentido de que os consumos ali apresentados são contabilizados em tempo real e são verdadeiros. Assim, é perfeitamente compreensível que o consumidor, tendo sido expressamente informado (no ato das negociações tendentes à adesão à modalidade de pagamento em causa) que podia e devia controlar os seus consumos de eletricidade através da aplicação disponibilizada pela 1ª Requerida, tenha criado a convicção que estava a adotar um comportamento de consumo abaixo da média estabelecida. Acrescentando a 1ª Requerida que, uma vez que a morada de consumo já tinha instalado um contador inteligente que faz telecontagem em tempo real, as informações dispostas na área de cliente da aplicação e *website* da 1ª Requerida, são verdadeiras e corretas, estando permanentemente atualizadas. Ora, tais informações criaram a presumível expectativa de um consumidor médio, normalmente informado e razoavelmente atento e advertido, que estava a efetuar consumos de eletricidade dentro de uma média que impediria a existência de acertos na 12ª fatura. Atendemos para tanto à melhor doutrina a este respeito: *“A característica da informação, de ser informado, prende-se com o nível de conhecimento (atual ou esperado) do consumidor, conhecimento esse que se pode razoavelmente esperar que o consumidor tivesse ou que lhe fosse dispensado pelo profissional, sobre o produto ou serviço, condições e locais de venda. Ser razoavelmente atento refere-se à intensidade da observação/atenção do consumidor à informação que lhe é prestada, bem como da*

absorção dessa informação. Já o ser circunspecto prende-se com a análise e atitude crítica resultante do processamento da informação (que pode, inclusive, implicar a procura de mais informação)¹”.

Mais referiu o Requerente, que se tivesse sido previamente informado que as informações dispostas no website e aplicação não eram reais, não teria aderido à modalidade de pagamento em causa, uma vez que seria impossível controlar os gastos com a eletricidade contratada. Ora, alertar o consumidor de que aquele tipo de informação acerca dos consumos efetuados não era fiável, afigura-se, neste caso, como uma informação relevante e imperativamente essencial. Não se olvide que a 1ª Requerida não juntou a gravação da chamada estabelecida entre si e o Requerente, por alegadamente não ter sido possível localizar a mesma, o que não provou. Mais referiu a testemunha arrolada pelo Requerente S, que ouviu a chamada telefónica, porquanto o Requerente colocou a mesma em alta voz e ouviu ser dito, pela comercial em linha, que o consumidor não precisava de se preocupar com o risco de na última fatura ser confrontado com um valor de acerto muito elevado, visto que podia e devia controlar os seus consumos, através da área de cliente do website ou na aplicação da 1ª Requerida.

Deste modo, o consumidor, ao fazer consumos acima da média do valor € 60,00 (sessenta euros), previamente estabelecido na modalidade de pagamento “conta certa”, gerou despesas e ainda que, tenha resultado provado que estes consumos foram efetivamente realizados por si (visto que o contador não apresentou qualquer anomalia, após a vistoria técnica realizada ao local pela 2ª Requerida), o certo é que assim ocorreu por falta de informação acerca dos elementos essenciais à formação da vontade esclarecida, que era *in casu* advertir o consumidor que os dados constantes da aplicação não são fidedignos, ao invés de ter sido expressamente dito que podia confiar naquela informação, porquanto esta era atualizada em permanência. Está, portanto, em causa uma situação de *erro essencial*², sobre o objeto mediato (neste caso sobre as suas qualidades essenciais (incluindo as quantidades), que são todos os fatores determinantes da utilização pretendida do serviço) e verifica-se ainda a existência de uma *dualidade causal*³. Assim, conclui-se que a 1ª Requerida não prestou as informações necessárias para uma adesão esclarecida do consumidor ao serviço em causa, de modo a não criar neste a convicção de que podia controlar os seus consumos de energia elétrica. Acresce que, o consumidor referiu expressamente que se soubesse de antemão que não era possível controlar os seus consumos elétricos (ou que

¹ SANDRA PASSINHAS, *O Lugar da Vulnerabilidade no Direito do Consumidor Português, Estudos de Direito do Consumidor*, Centro de Direito do Consumo, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, n.º 15, 2019.

² Vide a este respeito, JOÃO DE CASTRO MENDES, *in Teoria Geral do Direito Civil, Vol. II*, Lisboa, p. 81.

³ DURVAL FERREIRA, *in Erro Negocial Objeto – Motivos – Base Negocial e Alterações de Circunstâncias*, 2ª ed., Almedina, onde se refere: “A essencialidade do erro tem de ser encarada sob o aspeto subjetivo e não sob qualquer outro, isto é, se não fosse o erro, a pessoa não teria pretendido realizar o negócio (...)” e ainda: “Todavia para existir “erro” torna-se necessário ter existido uma “certa realidade”, ou seja uma representação subjetiva, pelo menos, dum dos declarantes – concausal e determinante do concreto negócio, no modo de que se ele tivesse conhecido a realidade não teria realizado o negócio (...)”.

os dados ali expostos não eram confiáveis), não teria sequer aderido a tal proposta comercial oferecida pela 1ª Requerida. Deste modo, deve aplicar-se, ao caso concreto, a norma geral do artigo 247.º do Código Civil, pois o que está em causa é um erro essencial entre a vontade declarada e a vontade real do Requerente. Com efeito, a declaração negocial do Requerente é anulável, tendo a presente anulação efeitos *ex tunc*, nos termos do art. 289º, n.º 1, do Código Civil. A relevância do erro obstáculo, para que o negócio seja anulável, carece que, para o declarante, seja essencial o elemento sobre o qual incidiu o erro, de tal forma que se deste se tivesse apercebido não teria celebrado o negócio, o que sucede no caso dos autos. E ainda que, o declaratário conheça ou não deva ignorar a essencialidade do elemento sobre o qual incidiu o erro para o declarante. Isto posto, e sem prescindir, parece-nos claro que para qualquer consumidor médio é perceptível que este tipo de proposta comercial nos moldes em que foi oferecida ao Requerente, criou neste um erro na declaração da vontade, pelo que, seria absolutamente essencial informar o consumidor acerca da impossibilidade de confiar nas informações dispostas na aplicação, bem como da área de cliente no website da 1ª Requerida, o que não aconteceu.

8. DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente ação e, em consequência, condeno a 1ª Requerida à retificação da fatura em crise, determinando a anulação do valor de € 211,22 (duzentos e onze euros e vinte e dois cêntimos) (na componente “eletricidade”). Valor este que excede a média de consumo estabelecida, por erro na declaração do Requerente, em virtude de informações incorretas proferidas pela 1ª Requerida e a esta imputáveis.

Absolve-se a 2ª Requerida.

Notifique e deposite.

Braga, 30 de outubro de 2024.

O Juiz-Árbitro



(José Miguel Matos Gonçalves)