



Processo: 1286/2023

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. A Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE), veio criar no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente (aqui consumidor) dos serviços públicos essenciais e identificou, como tal, o serviço de fornecimento de energia elétrica (alin. b) do nº 2 do artº 1º).

E, consagrou como princípio geral a carga do prestador do serviço a obrigatoriedade de proceder de boa fé e em conformidade com os ditames da natureza pública do serviço e o interesse do utente, cabendo-lhe a obrigação de informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e a prestação de todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias (cf. artºs 3º e 4º, nº 1).

O utente tem, ainda, direito a uma fatura mensal e que especifique devidamente os valores apresentados, de acordo com as correspondentes tarifas (nºs 1 e 2 do artº 9º) e, no caso do serviço de fornecimento de energia, a fatura deve discriminar, individualmente, o montante referente aos bens fornecidos ou serviços prestados, bem como cada custo referente a medidas de política energética, de sustentabilidade ou de interesse económico geral e outras taxas e contribuições previstas na lei (nº 3).

Ainda, recai sobre o prestador do serviço o ónus da prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento das diligências decorrentes da prestação dos serviços (nº 1 do artº 11º).

2. Por outro lado, dispõe o artº 68º do Regulamento 827/2023 de 28 de julho (artº 69º do anterior Regulamento 1129/2020) que, no final de cada período contratual, o comercializador pode propor a alteração das condições contratuais aplicáveis ao período contratual seguinte e, que no decurso do período contratual, as alterações apenas podem ser propostas de forma fundamentada, quando esta possibilidade esteja prevista no contrato (nº 1 e 2).

As novas condições devem ser remetidas com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em que passem a aplicar-se, juntamente com a indicação expressa do direito do Cliente à denúncia do contrato ou oposição à renovação, em ambos os casos sem encargos, caso não aceite as novas condições (nº 3).

3. Em linha com o disposto no Regulamento, veio a ERSE (cf. Recomendação nº 1/2023) formular a recomendação de:

- 1. Sempre que exista intenção de alterar as condições contratuais por parte do comercializador, nas situações legal e regulamentarmente permitidas, a mesma deve ser comunicada aos clientes de forma clara e transparente.**

2. *A forma de comunicação da proposta de alteração das condições contratuais deve ser adequada e garantir a identificação do assunto em causa, destacando-o de qualquer outra informação que possa ser comunicada juntamente com essa intenção.*
3. *A comunicação da proposta de alteração das condições contratuais deve ser feita por escrito e de forma autónoma, através do meio de contacto preferencial identificado pelo cliente nos termos definidos no artigo 9.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás, devendo ser devidamente identificada para o efeito e incluir toda a informação prevista no artigo 68.º do mesmo regulamento.*

4. Comprovado (pelo comercializador) o cumprimento do estipulado no Regulamento, quanto aos termos e prazo da comunicação da alteração dos preços, para o período seguinte ao da renovação do contrato, a reclamação não pode proceder.

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante formalizou no dia 5 de junho de 2023, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada (também adiante designada, apenas, de **B**), nos termos da qual vem peticionar a correção das faturas emitidas com preços incorretos, já liquidadas, mediante a emissão da respetiva nota de crédito

Alega, em síntese

Verificou que a B após o primeiro ano de contrato, em 16 de abril de 2022, procedeu a um aumento de preços na fatura de 210%

Notou que a fatura apresentava um valor mais elevado, mas não conferiu porque havia feito uma obra e teve um gasto adicional

No mês seguinte, notou, também, um aumento, mas justificou com o facto de ser estimativa com o gasto elevado

Só depois verificou o aumento

Reclamou de imediato e responderam que tinham enviado informação com alteração de preços em 14.03.2023

Carta que nunca recebeu

Curiosamente, havia sido informada por SMS, em 28.06.2022, da redução de preço

Sempre os contactos foram feitos por correio eletrónico – por que motivo a alteração de preços não foi efetuada pelo mesmo meio?

A resposta que obteve às reclamações foi no sentido de confirmar o envio da carta e afastar a responsabilidade pela sua não receção

Nenhuma explicação foi fornecida quanto à informação da redução do preço por SMS
Reclamou no livro de reclamações e junto da ERSE

Juntou – cópia da reclamação no Livro de Reclamações, respostas da B de 27.02.2023 e 22.03.2023, cópia da nota de crédito emitida em 21.07.2023 (fls 3 a 7, 17 a 21)

1.2. A Demandante veio, ainda, requerer no âmbito do processo (fls 24 e 27), a condenação da B a

- a) proceder à emissão de Nota de Crédito, no montante de €450,81, relativamente a valores cobrados indevidamente
- b) considerar liquidada a fatura em dívida e proceder ao reembolso do valor correspondente ao acerto da conta corrente - €266,20, e
- c) anular a NC, emitida em 21.07.2023, de €5

juntou, nesta data, cópia do SMS de 28.06.2022, reclamação junto da ERSE e no Livro de Reclamações, troca de comunicações com a B, informação de faturação, cópia de faturas (fls 26, 31, 35 a 52, 54, 56 a 91)

1.3. A Demandada contestou, nos seguintes termos:

O contrato de fornecimento de energia elétrica em BTN (refª), foi celebrado em 15.04.2021 Com a duração de 12 meses, automaticamente renovável por igual período
Foram remetidas as condições comerciais oferecidas pela B e condições gerais do contrato de fornecimento de energia elétrica

O preço a pagar (alin. d) da clausula 4.1) de entre outras componentes, reflete o *“custo de aquisição da energia elétrica fornecido pela B ao Cliente”*

E, está prevista a atualização excecional dos preços, podendo o cliente denunciar o contrato no caso de não aceitação (4.3 – alin. d) e e))

Em cumprimento dos prazos legais de informação prévia, foi enviada comunicação escrita para a morada de correspondência da Reclamante informando-a do aumento de preço a partir de 17 de abril de 2022

E, ainda, foi remetida outra comunicação para o e-mail indicado pela Reclamante e com as mesmas informações

Em cumprimento do artº 68º, nº 1 do RRC

Foram cumpridos os prazos legais (nº 3 do artº 68º do RRC) e propostas as novas condições comerciais a serem aplicadas ao novo período contratual que coincide com o dia 16 de abril de 2022, data da renovação automática do contrato



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



O aumento proposto deveu-se às condições adversas dos mercados energéticos - Mercado Ibérico de Eletricidade (MIBEL)

Conclui que a Reclamante, através das comunicações referidas, obteve conhecimento de que não seria possível manter os preços contratualizados para o novo período contratual em virtude do aumento inédito dos preços do gás natural e, conseqüentemente da eletricidade

E, ficou a Reclamante a conhecer da possibilidade de se opor sem encargos, à alteração das condições contratuais – caso não as aceitasse a sua oposição seria aceite

Mas, a B não obteve qualquer indicação de oposição ou denuncia do contrato – renovado tacitamente a 17 de abril de 2022

Pelo que, os valores constantes das comunicações enviadas passaram a vigorar entre as partes. Foram enviadas duas comunicações (por carta e mail)

A Reclamante confessa não ter conferido as suas faturas – não terá tido uma atuação diligente. É possível que não tenha constatado a existência de qualquer comunicação eletrónica – a faturação sempre foi emitida de forma eletrónica, como pretendido no momento da contratação

Assim, só por culpa da Reclamante esta não teve conhecimento de qualquer renovação dos preços de eletricidade – verificou as faturas muito depois da mudança ter ocorrido

Alerta, ainda, para a cláusula 1.13 das Condições Particulares – comunicações e notificações efetuadas para os endereços de correspondência consideram-se regular e validamente efetuadas para todos os efeitos legais

A NC de €5 reporta-se a atraso na resposta à reclamação – cf. artº 60º do RQS

Quanto ao pedido de retificação da faturação e emissão de NC, não pode proceder face à posição manifestada – a comunicação foi enviada e em cumprimento das disposições legais aplicáveis

Antes, a Demandante não verificou as faturas/documentação que tenha chegado ao seu conhecimento, não atuou de forma diligente, e poderia ter mudado imediatamente de comercializador, o que não aconteceu

Juntou: cópia da comunicação de 14.03.2022 (renovação do contrato), e da informação dos preços para o período a partir de 17.04.2022, cópia da comunicação remetida por mail, contrato de fornecimento de energia – condições particulares

B - Saneador

1. Legislação aplicável

Conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de dezembro).

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



2. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

Em causa, uma reclamação no âmbito da prestação de um serviço público essencial (alin. b) do nº 2 do artº 1º da Lei nº 23/96 de 26 de julho).

Ora, são submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais (nº 1 do artº 15º da LSPE).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

3. Do valor do processo

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Ao juiz compete fixar o valor da causa, sem prejuízo do dever de indicação que impende sobre as partes.



A Demandante não atribuiu valor ao processo.

Assim, tendo em conta o pedido formulado, designadamente a fls 24, relativamente à correção das faturas e emissão de nota de crédito no montante de €450,81 e €266,20, no total de €717,01 (setecentos e dezassete euros e um cêntimo), considera-se para o efeito definido o valor da ação (cf. nº 1 do artº 297º do CPC), que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

Não foram alegadas exceções.

As partes são legítimas e capazes.

Cumpre apreciar.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Cumprimento do Regulamento das Relações Comerciais dos Sectores Elétrico e do Gás - RRC (Regulamento nº 827/2023 de 28 de julho).

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. Em 15 de abril de 2021, entre a Demandante e a Demandada, foi celebrado um contrato de fornecimento de energia elétrica em BTN para a morada daquela (refª.);
- II. O contrato (I) foi celebrado pelo prazo de 12 meses, automaticamente renovável por igual período;
- III. Nos termos do contrato, foi acordada a emissão de fatura eletrónica e consagrada a possibilidade de a Demandada poder atualizar os preços (doc. 1, junto com a contestação);
- IV. Ficou, ainda, assente no contrato a possibilidade de a Demandante denunciar o contrato no caso de não aceitar os novos preços dos serviços (doc. 1, junto com a contestação);
- V. Em 14.03.2022, a Demandada remeteu, por carta e mail, e à Demandante a informação do aumento dos preços para vigorar a partir de 17 de abril de 2022, ou seja, da renovação automática do contrato (doc. 2 e 3 da contestação);
- VI. A comunicação enviada pela Demandada à Demandante, relativa à alteração dos preços (V), está fundamentada com o aumento inédito dos preços no ano anterior, e refere a sua aplicação para o início da renovação do contrato em 17.04.2022;
- VII. A Demandante rececionou, por mail, a informação do aumento dos preços a partir de 17 de abril de 2022;
- VIII. A Demandante considerou ter rececionado uma *newsletter* e não uma comunicação de aumento de preços;
- IX. A Demandante bloqueou, no seu e-mail, a receção de *newsletter's*, considerando-as como *spam*;
- X. A Demandante não verificou a fatura, rececionada por mail, após a renovação do contrato em abril de 2022 e a data do aumento dos preços;



- XI. A Demandante também não verificou a fatura recebida, por mail, no mês seguinte ao do aumento dos preços;
- XII. A Demandante não esteve atenta à data da renovação do contrato de fornecimento de eletricidade;
- XIII. A Demandante recebeu, em 28.06.2022, informação por SMS relativa à redução dos preços no fornecimento de energia elétrica (fls 26);
- XIV. A Demandante só em novembro de 2022 verificou que a B tinha aumentado o preço dos serviços, com data de abril;
- XV. O contrato de fornecimento de energia elétrica celebrado entre a Demandante e a Demandada cessou em 7.11.2022;
- XVI. A Demandante iniciou a reclamação relativa ao aumento dos preços em novembro de 2022, data em que se apercebeu do aumento;
- XVII. A nota de crédito de €5, emitida pela B, reporta-se a indemnização pelo atraso na resposta a reclamação (fls 18 a 21), conforme fatura emitida em 21.07.2023– prazo de 30 dias.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

A Demandada juntou ao processo a cópia do contrato de fornecimento de energia elétrica em 15 de abril de 2021 e respetivas condições particulares.

Este contrato não foi impugnado pela Demandante, motivo pelo qual se consideraram provados os factos vertidos em I a IV.

Estão juntas ao processo as cartas remetidas pela Demandada (V e VI).

Ainda, tendo em conta que as faturas foram sendo sempre rececionadas – não houve reclamação quanto a este facto – e que a Demandada também remeteu a informação do aumento dos preços por mail, ao cuidado da Demandante, é plausível acreditar que tenha também rececionado a informação através do meio eletrónico (VII).

A Demandante admitiu, desde logo em sede de reclamação, não ter verificado as faturas nomeadamente no período após o aumento. E, também, admitiu em julgamento não ter estado atenta à data da renovação (VIII a XII).

Os restantes factos provados, nomeadamente a data do envio da carta, data a partir do qual se iniciaram os novos preços, a informação da redução dos preços por SMS, data a partir da qual a Demandante iniciou a sua reclamação (XIII a XVII), constam de documentos juntos ao processo – fls 3 a 7, 26, 27, 30 a 51.



O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pela Demandante e Demandada em julgamento, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Lei nº 23/96 de 26 de julho (LSPE) e Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC)

A Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE), veio criar no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente dos serviços públicos essenciais, tendo o serviço de fornecimento de energia elétrica sido aqui elencado (alin. b) do nº 2 do artº 1º).

Do diploma decorre, ainda, um princípio geral para o prestador do serviço, de proceder de boa fé e em conformidade com os ditames da natureza pública do serviço e o interesse do utente, cabendo-lhe a obrigação de informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e a prestação de todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias (cf. artºs 3º e 4º, nº 1).

O utente (aqui consumidora) tem, ainda, direito a uma fatura mensal e que especifique devidamente os valores apresentados, de acordo com as correspondentes tarifas (nºs 1 e 2 do artº 9º).

No caso do serviço de fornecimento de energia, a fatura deve discriminar, individualmente, o montante referente aos bens fornecidos ou serviços prestados, bem como cada custo referente a medidas de política energética, de sustentabilidade ou de interesse económico geral e outras taxas e contribuições previstas na lei (nº 3).

Ainda, cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento das diligências decorrentes da prestação dos serviços (nº 1 do artº 11º).

Posto isto, e considerando a matéria assente (cf. supra), constata-se que não há incumprimento da Demandada B quanto ao disposto na LSPE.

Foi dado como provado e assente o conteúdo do clausulado do contrato e o cumprimento, mediante o envio de carta e mail, da comunicação da alteração do preço.

A comunicação que é clara e adequada ao fim previsto e, ainda, consagra a possibilidade de oposição à renovação do contrato, por parte da cliente, aqui Demandante.

As comunicações foram remetidas por carta e mail, sendo certo que a própria Demandante assumiu bloquear as comunicações que entende de *newsletter* como *spam*.

Na verdade, apenas está em causa o envio da informação relativa ao aumento dos preços.

Dispõe o contrato celebrado entre as partes que o preço a pagar pelo fornecimento de energia elétrica é o constante no respetivo anexo, tem como referencia a legislação do sector da energia e o perfil de consumo do Cliente, o custo das tarifas reguladas nas suas componentes, o custo da aquisição da energia elétrica fornecida, a atualização com base no Índice de Preços no Consumidor do ano anterior (INE) e outros custos, encargos, taxas ou impostos aplicáveis, desde que legalmente exigidos (cf. clausula 4.1).

Por outro lado (4.2), a B pode livremente introduzir alterações no preço a pagar pelo cliente, refletindo-as de forma automática no preço contratado no caso de alteração dos termos de referência sem que se possa considerar alteração das condições contratuais e excepcionalmente no caso de alteração do custo de aquisição de energia e da atualização com base no índice de preços do INE, podendo neste caso o Cliente denunciar o Contrato se não aceitar o novo preço.

A obrigação de informar o Cliente/contraente está, também, consagrada no Regulamento das Relações Comerciais (RRC), aprovado pela ERSE (em vigor o Regulamento nº 827/2023 de 28 de julho que veio revogar o anterior Regulamento nº 1129/2020 de 30 de dezembro)

Dispõe o artº 68º (artº 69º do anterior Regulamento 1129/2020) que, no final de cada período contratual, o comercializador pode propor a alteração das condições contratuais aplicáveis ao período contratual seguinte e, que no decurso do período contratual, as alterações apenas podem ser propostas de forma fundamentada, quando esta possibilidade esteja prevista no contrato (nº 1 e 2).

As novas condições devem ser remetidas com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em que passem a aplicar-se, juntamente com a indicação expressa do direito do Cliente à denuncia do contrato ou oposição à renovação, em ambos os casos sem encargos, caso não aceite as novas condições (nº 3).

Refere o artº 45º (anterior artº 46º) que a fatura relativa ao fornecimento de energia elétrica é enviada preferencialmente em suporte eletrónico, salvo se o cliente optar por recebê-la em papel e deve incluir todos os elementos constantes da legislação aplicável (nºs 1 e 2).

Foi recentemente publicada a Recomendação nº 1/2023 da ERSE precisamente sobre o tema da comunicação da alteração das condições contratuais por iniciativa dos comercializadores de eletricidade e de gás natural (<https://www.erse.pt/media>).

Aqui, também, se refere que os comercializadores podem alterar as condições contratuais

- No final de cada período contratual,
- No decurso de um período contratual de forma fundamentada, desde que previsto no contrato.
- Desde que previamente comunicadas aos Clientes, com pelo menos 30 dias de antecedência, devendo essa comunicação incluir a indicação expressa da possibilidade de o consumidor por termo à relação contratual sem penalização, em caso de não aceitação das novas condições propostas

Em linha com o mencionado no RCC (supra) e cláusula 4.1 e 2 do contrato em questão.

Quanto ao meio de comunicação, refere a mesma orientação que o *“comercializador deve dar primazia no contacto com o seu cliente ao meio por este indicado como preferencial, respeitando sempre as exigências de forma ou formalidade especiais impostas por lei ou regulamento [artigo 9.º, n.ºs 1, 2 e 3 do RRCSEGN], bem como as regras e procedimentos previstos para a comunicação de alterações contratuais [artigo 68.º do RRCSEGN].” E “é fundamental garantir que a comunicação da proposta de alteração das condições contratuais seja feita de forma adequada e através de meios que permitam o efetivo conhecimento pelos consumidores.”*

Veio, ainda, a ERSE no mesmo documento atentar na relevância da comunicação da proposta das condições contratuais, que *“deve ser feita de forma adequada e através de meios que permitam o efetivo conhecimento pelos consumidores”* e conclui

“Assim, a alteração das condições contratuais, não respeitando a valores a pagamento, nem aos períodos a que a fatura respeita, mas sim ao futuro da relação contratual estabelecida entre o cliente e o comercializador, deve ser comunicada de forma autónoma, clara e inequívoca, colocando os clientes numa efetiva posição de conhecimento da informação em causa e permitindo-lhes tomar a decisão de dar ou não continuidade à relação contratual com as novas condições propostas, de forma consciente e esclarecida.”



1. *Sempre que exista intenção de alterar as condições contratuais por parte do comercializador, nas situações legal e regulamentarmente permitidas, a mesma deve ser comunicada aos clientes de forma clara e transparente.*
2. *A forma de comunicação da proposta de alteração das condições contratuais deve ser adequada e garantir a identificação do assunto em causa, destacando-o de qualquer outra informação que possa ser comunicada juntamente com essa intenção.*
3. *A comunicação da proposta de alteração das condições contratuais deve ser feita por escrito e de forma autónoma, através do meio de contacto preferencial identificado pelo cliente nos termos definidos no artigo 9.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás, devendo ser devidamente identificada para o efeito e incluir toda a informação prevista no artigo 68.º do mesmo regulamento.*

Ora, no caso em apreço verifica-se que a Demandada B demonstrou ter remetido a comunicação de acordo com os termos consagrados no Regulamento, que a possibilidade de alteração do preço está prevista no contrato (clausula 4.1 e 4.2), que a comunicação foi clara e adequada (tudo conforme cópia da comunicação enviada pelo correio de 14.03.2022 e por mail – meio escolhido pelo cliente), e autónoma relativamente à fatura.

A Demandante, por seu turno, como admitiu, não só não verificou as faturas como não atentou na data da renovação do contrato, e condicionou a receção de comunicações por mail.

O facto de, apenas, em novembro de 2022 ter verificado a alteração dos preços não pode ser imputável à Demandada.

C – Decisão

Termos em que se julga a presente reclamação como não provada e, como tal, improcedente, absolvendo-se a Demandada **B** do pedido formulado pela Demandante **A**.

De acordo com o nº 1 do artº 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), determina-se o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 11 de outubro de 2023

A Juíz-árbitro

Margarida Granwehr de Sousa