

Proc. n.º 1340/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 13 de junho de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao cumprimento do contrato para fornecimento de energia elétrica / gás.

Segundo o reclamante, o mesmo foi informado pela reclamada de que os preços de energia seriam reduzidos a partir do dia 16 de janeiro de 2023. Apesar do teor dessa comunicação, o reclamante percebeu posteriormente que os valores cobrados pela reclamada passaram a ser superiores, tendo registado um aumento no preço da eletricidade e do gás. O reclamante entende que a subida dos preços traduz um incumprimento da reclamada e pede que lhe sejam devolvidos os valores cobrados em excesso no período posterior a 16 de janeiro de 2023.

A reclamada contestou alegando que a alteração do preço do gás foi comunicada no conteúdo de uma fatura anterior. Relativamente à eletricidade alega que os valores que cobra estão condicionados pelas regras relativas ao mecanismo de ajuste ibérico. Nessa medida, entende que os valores que cobrou são os devidos.

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 12 de setembro de 2023, diligência a que compareceu o 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.

Factos dados como provados

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

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

- A) A reclamada prossegue o objeto de comercialização / distribuição de eletricidade e gás.
- B) Entre o reclamante e a reclamada vigorou um contrato para fornecimento de eletricidade e gás pela reclamada ao reclamante entre julho de 2018 e maio de 2023.
- C) A reclamada remeteu ao reclamante a comunicação escrita de fls 5 da reclamação, com data de 9 de dezembro de 2022, com o assunto “Informação importante sobre o seu contrato”.
- D) Com a comunicação escrita referida em C), a reclamada informou:
- i. Que estava junto dos seus clientes oferecendo sempre as melhores condições em cada momento.
 - ii. Que em 2022, prosseguindo o objetivo referido em i., assumira o compromisso de não alterar os preços da eletricidade e não discriminar o valor do custo do Mecanismo de Ajuste do Mercado Ibérico de Eletricidade mantendo a competitividade dos preços praticados.
 - iii. Que em 2023, apesar da volatilidade do custo de aquisição de energia, **“continuamos junto dos nossos clientes, com a intenção de manter o valor global das suas faturas de eletricidade”**.
 - iv. Que “A partir do dia 16 de janeiro de 2023, irá ser discriminado na sua fatura o valor do custo do Mecanismo de Ajuste do Mercado Ibérico de Eletricidade. Contudo, **com a previsão de manter o valor global da sua fatura, iremos reduzir os seus preços de eletricidade** referentes à sua morada (...) com os valores da tabela abaixo. Estes preços incluem a previsão das novas tarifas de acesso às redes e vigor a partir de janeiro de 2023 e o preço base aplicado pela B.”
 - v. Que o preço base da energia sem tarifa de acesso às redes, sem descontos e sem impostos passava para 0,14284851 eur/kWh.
 - vi. Que o preço final da eletricidade poderia ser atualizado em função do valor final a definir pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos para as tarifas de acesso às redes.
 - vii. Que a manutenção do valor global da fatura “está realizada com a melhor estimativa para o valor do Mecanismo de Ajuste do Mercado Ibérico de

Eletricidade, e durante o período previsto em que esta medida esteja em vigor”.

- E) Da fatura da reclamada n.º FAC de 20 de novembro de 2022 constava a seguinte indicação: “De acordo com a evolução dos mercados energéticos comunicamos-lhe que os preços do seu contrato de gás serão atualizados a partir do dia 01/01/23 para 0,13578 €/kWh e 0,19834 €/dia.”
- F) A fatura referida em E) foi recebida pelo reclamante.
- G) No período compreendido entre 21 de dezembro de 2022 e 31 de dezembro de 2022, a reclamada cobrou 0,152851 eur com referência à rubrica da fatura termo de energia; no período compreendido entre 1 de janeiro de 2023 e 15 de janeiro de 2023, a reclamada cobrou 0,074144 eur com referência à rubrica da fatura termo de energia; no período compreendido entre 16 de janeiro de 2023 e 20 de janeiro de 2023, a reclamada cobrou 0,189051 eur com referência à rubrica da fatura termo de energia.
- H) No período compreendido entre 16 de janeiro de 2023 e 11 de maio de 2023, o consumo do reclamante foi de 1805 kWh.
- I) O preço praticado pela reclamada foi decisivo do ponto de vista da decisão do reclamante celebrar com ela o contrato de fornecimento e, posteriormente, de o manter.

Não se consideram outros factos (provados ou não provados) que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados C) e D) resultam do documento de fls 5 (comunicação enviada pela reclamada ao reclamante). O facto provado G) resulta do documento de fls 30 e segs (fatura). Todos os restantes factos resultam do acordo das partes. Com efeito, o que divide as partes não são os factos que constituem o objeto da reclamação. Pelo contrário, as partes divergem quanto à interpretação que fazem do sentido de comunicações escritas e do modo como podem / devem ser calculados os valores a faturar ao cliente. De resto, na oposição que apresenta a reclamada não coloca minimamente em causa a versão de factos que o reclamante apresenta, limitando-se a defender a legalidade do procedimento que adotou quanto à alteração dos valores a cobrar. O mesmo se diga relativamente à questão inicialmente colocado pelo reclamante quanto à cobrança dos valores do gás, sendo certo que o reclamante acaba por aceitar que a oposição da reclamada esclarece a questão, mediante requerimento de fls 19.

Foi ainda valorado o depoimento do reclamante em sede de declarações de parte, designadamente quanto ao facto provado I). Nessa sede, o reclamante afirmou que apresentou a reclamação porque no final do ano passado recebeu uma comunicação da B. Sabia quanto pagava na altura. A comunicação era no sentido de (a negrito) “iremos reduzir os preços da eletricidade” para manter o valor da fatura (com referência ao valor de cerca de 14 cents, quando anteriormente pagava 15 cents). Era uma carta de alteração de contrato e no contexto do período de renovação contratual. Há dois anos quando aderii tinha feito uma comparação de mercado, ou seja, o preço é um elemento importante para o reclamante. Passado tempo constatou que a faturas estavam altas. Analisou a faturação. A 19 de maio analisou novamente a fatura e chegou à conclusão de que tinha passado a pagar quase 19 cents desde 16 de janeiro. Relativamente ao que estava desde janeiro, na linha de apoio da reclamada disseram-lhe que tinha de apresentar reclamação escrita. Em resposta, disseram que tinham apresentado o preço com base numa estimativa. Não o satisfiz a resposta. Sentiu-se enganado. E então decidiu fazer uma análise mais detalhada. Chegou à conclusão de que havia leis que o protegiam, designadamente contra informações falsas ou deturpadas. Foi enganado porque a comunicação diz o que diz a negrito. E “com a previsão de manter o valor da sua fatura iremos reduzir os seus preços da eletricidade. Com base, numa estimativa, um preço inferior àquele que pagava”. Entende que é uma ação enganosa. Deixou de ser cliente a 19 de maio. Entende que a comunicação de final do ano é nula, mantendo-se as condições anteriores. Até 31 de dezembro, pagava 0,152851 eur. De 1 de janeiro a 15 de janeiro, pagou 0,074144 eur. Esta descida foi por fatos de regulação, não depende da B. O cliente deveria ter beneficiado desde descida.

Fundamentação jurídica

No que se refere à questão inicialmente colocada pelo reclamante com referência à cobrança de valores atinentes ao fornecimento de gás, o pedido formulado deverá ser julgado improcedente considerando que se concluiu, entretanto, ter havido uma comunicação da reclamada a informar a alteração das condições contratuais, alteração essa aceite pelo reclamante.

No que se refere à eletricidade, a questão que aqui se discute não tem por objeto principal o modo de cálculo do preço do fornecimento. Antes, o que se discute é o sentido e os efeitos que poderão ser retirados da comunicação aludida em C) e D) dos factos provados. No entender do reclamante a comunicação é abusiva. Vejamos.

O Decreto-Lei nº 57/2008, de 26 de março, estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço. Nos termos do art. 3.º, al. d)

do referido diploma, entende-se por «Prática comercial da empresa nas relações com os consumidores, ou, abreviadamente, prática comercial» qualquer ação, omissão, conduta ou afirmação de um profissional, incluindo a publicidade e a promoção comercial, em relação direta com a promoção, a venda ou o fornecimento de um bem ou serviço ao consumidor. As práticas comerciais desleais são proibidas (art. 4.º do Decreto-Lei nº 57/2008, de 26 de março). Nos termos do art. 5.º do Decreto-Lei nº 57/2008, de 26 de março, é desleal qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço, sendo certo que o carácter leal ou desleal da prática comercial é aferido utilizando-se como referência o consumidor médio. Em especial, considera-se desleal a prática enganosa, sendo enganosa prática comercial que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente corretas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor em relação ao conteúdo e à extensão dos compromissos assumidos pelo profissional, ao preço, à fórmula de cálculo do preço ou à existência de uma vantagem específica relativamente ao preço, ; sendo suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo [arts. 6.º, al. b) e 7.º, n.º 1, als. c) e d) do Decreto-Lei nº 57/2008, de 26 de março]. Para além da consequência normalmente associada à contrariedade a disposições legais de natureza imperativa, ou seja, a nulidade (arts. 294.º do Código Civil [CCiv] e 16.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o recurso a práticas comerciais abusivas confere ao consumidor o direito de ser indemnizado pelos danos causados (art. 14.º, n.º 3 do Decreto-Lei nº 57/2008, de 26 de março).

Voltando ao caso concreto. A comunicação da reclamada que constitui objeto da reclamação configura manifestamente uma prática comercial abusiva. A reclamada pretendeu influenciar o comportamento do reclamante levando-o a manter o serviço, prolongando-o no tempo, assumindo de modo explícito (ou, ao menos, dando explicitamente a entender) que iria reduzir os preços praticados. A linguagem utilizada e a apresentação gráfica da mensagem fazem com que se acompanhe intuitivamente a convicção do reclamante quanto à expectativa de ver a sua fatura com valores reduzidos relativamente aos que vinham sendo praticados. Se a reclamada pretendia significar que essa redução não era de verificação certa, mas antes de verificação eventual ou provável, deveria ter deixado essa indicação de modo claro, coisa que não fez. A acrescer ao anteriormente referido, a verdade é que os preços praticados no período subsequente à comunicação aumentaram efetivamente, o que autoriza a conclusão de que o consumidor se sentiu enganado ou defraudado. Nessa medida, a reclamação deve ser julgada procedente quanto ao pedido de declaração da invalidade da comunicação aqui em causa. Se essa comunicação não produz efeitos, a reclamada não estava autorizada a alterar as condições contratuais que vinha praticando no período anterior a 16 de janeiro de 2023,

devendo indemnizar o reclamante pelo valor correspondente à diferença entre o que pagou e o que deveria ter pagado sem a alteração.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 255,11 eur acrescida de juros à taxa legal desde a data de notificação da decisão arbitral até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 27 de setembro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto