

Proc. n.º 1747/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 28 de julho de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao seu contrato de fornecimento de energia elétrica e gás.

Segundo o reclamante, é cliente da B e todos os meses informa o fornecedor da respetiva leitura, com o objetivo de evitar estimativas e acertos. Apesar de seguir esse procedimento, das faturas mensais acaba sempre por constar uma parcela de estimativa. O reclamante pretende ser informado da razão desse procedimento.

A reclamada respondeu à reclamação com a indicação de que o reclamante faculta a leitura no dia 27 ou no dia 28 de cada mês, quando o período de faturação acontece de 1 a 31. Os acertos dizem respeito ao período compreendido entre a data em que a leitura é comunicada e a data de final do período de faturação (por exemplo, de 27 a 31 do mês).

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 o reclamante e a representante 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

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

- A) A reclamada prossegue a atividade de distribuição de energia elétrica e gás.
- B) O reclamante é cliente da reclamada.

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

- C) Mensalmente, o reclamante informa a reclamada da leitura real do respetivo contador, ao que procede nos dias 27 ou 28 de cada mês.
- D) Da fatura da reclamada emitida a 5 de janeiro de 2023 consta a seguinte indicação: “Dê as leituras entre 28 de janeiro e 30 de janeiro de 2023 na app., on line em <https://www.> , do whatsapp (000 00 00 00) ou do 000 00 00 00 (24h – chamada gratuita). Se enviar fora destas datas, parte do consumo será estimado”.
- E) As faturas subsequentes (até à emitida em 3 de julho de 2023) contêm a mesma indicação, com as devidas adaptações quanto aos meses.
- F) As faturas contêm ainda a seguinte indicação: “Os consumos realizados depois do envio da leitura serão considerados numa próxima fatura”.
- G) O reclamante solicitou esclarecimentos relativamente ao teor das faturas, tendo sido informado que, a haver consumos estimados, essa circunstância se devia ao facto de as leituras não serem comunicadas no último dia do período de faturação (por exemplo, a leitura é comunicada a 28 mas o período de faturação termina no final do mês).

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa (designadamente que a reclamada tenha faturado consumos por estimativa no período compreendido entre janeiro e maio de 2023).

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados resultam do acordo das partes quanto aos factos A), B), C) e G). Os restantes factos resultam dos documentos de fatura que estão juntos a fls 7 a 19.

A circunstância de não se ter dado como provado que as faturas contêm períodos de consumo estimados resulta de não ter sido feita prova a esse respeito. Com efeito, o reclamante junta apenas parte dos documentos de cada fatura, não sendo possível retirar deles com absoluta segurança os factos que acabaram por ser dados como não provados.

Fundamentação jurídica

Nos termos do art. 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, sobre o preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso, o modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato, as modalidades de pagamento, de entrega ou de

execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso. O dever de informação é aplicável aos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade.

No caso dos autos, entende-se que a reclamada não deu adequado cumprimento do dever de informação. Apesar se não ter sido possível concluir pela existência de consumos estimados, a explicação da reclamada acaba por assumir que eles podem existir se a leitura não for comunicada com consumos que coincidam com o último dia do período de faturação. Não se compreende minimamente esta explicação considerando que dos documentos através dos quais a reclamada remete as faturas consta expressamente que a comunicação de leituras a partir do dia 28 impede a faturação por estimativa. Por outro lado, das faturas consta também que os consumos realizados depois do envio da fatura são considerados apenas na fatura do mês seguinte.

O reclamante não pode esperar desta decisão uma tomada de posição quanto à reposição de valores. Por um lado, porque não pediu a condenação da reclamada a pagar o que quer que seja. Por outro lado, porque da mera existência de faturas por estimativa, não resulta necessariamente que os valores pagos não sejam devidos (podendo haver um acerto para fazer coincidir os pagamentos com consumos reais na fatura seguinte).

Em face do exposto e no que especificamente respeita ao pedido formulado pelo reclamante, a reclamação deve ser julgada procedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a transmitir ao reclamante toda a informação necessária ao seu cabal esclarecimento, de forma clara, rigorosa e perceptível do ponto de vista de um cidadão comum / homem médio, sob a forma como foram determinados os valores a pagar relativamente ao período anterior à apresentação da reclamação, designadamente quanto aos meses em que o reclamante efetuou comunicação de leituras reais e quanto à razão de ser e ao método utilizado para faturar de acordo com estimativas.

Notifique-se.

Braga, 8 de novembro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto