



Processo n.º 1400/2024

Sumário:

I - Nos termos da lei dos serviços públicos essenciais, Lei 23/96, Artigo 4.º, e quanto ao dever de informação o prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.

II – Por força do RRC pode haver revisões e atualizações de preços que resultam de novas tarifas de acesso à rede, normalmente aplicáveis a cada ano civil, desde que tal venha a constar como informação na primeira fatura emitida.

III – Só existe legalmente direito a indemnização e ao apuramento de responsabilidade civil por danos não patrimoniais se cumpridos todos os requisitos desse instituto jurídico.

1. Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o



enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 02 de julho de 2024, às 14h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante em síntese que em agosto de 2023 fizera uma simulação no site da ERSE. Segundo a ERSE, a melhor opção para si seria a B.

Contactou a mesma para fornecimento de energia elétrica e, quando recebeu o contrato reparou que os valores eram mais elevados do que aqueles que constavam no site da ERSE. Após contactar esta no dia 18/09/2023, a colaboradora informou que esses valores se aplicavam apenas a sócios do ACP (Automóvel Club de Portugal).

A colaboradora garantiu-lhe que seria rentável tornar-se sócio do ACP e que o valor da quota anual (€45,00) seria recuperado porque a oferta do desconto valia por um ano. Disse também que eu poderia alterar o contrato assim que me tornasse sócio do ACP.

No dia seguinte (19/09/2023), através do site do ACP, tornou-se sócio do ACP e assim que recebeu a confirmação e número de sócio do ACP, contactou a Reclamada.

Solicitaram a contagem do contador e, a partir desse momento, alteraram o contrato, ficando a pagar € 0.104/KWH no consumo Ponta e Cheia e € 0,048 no consumo Vazio.



A partir de janeiro, e sem qualquer aviso, o consumidor indica que lhe aumentaram os valores para € 0.169 e €0,092, respetivamente.

Ou seja, um aumento de aproximadamente 60% e 100%, respetivamente. Contactada a reclamada para que corrigissem as faturas informaram que o aumento é da responsabilidade da ERSE.

O Reclamante considera que tinha um contrato válido por um ano com a campanha ACP válida pelo mesmo período como consta no contrato. A resposta que a B. apresentou ao Centro após a sua primeira queixa, afirma que deu a conhecer a nova tabela através de uma comunicação no dia 23/11/2023 mas, como se pode verificar essa informação não consta da mensagem.

Esta mensagem não foi apagada, podendo ser apresentada no computador como prova. A B. dispõe de várias plataformas de informação, tais como a Área de apoio ao cliente no site e a APK, mas não teve preocupação nem interesse em manter o cliente devidamente informado.

Também enviou ao Centro uma tabela de preços que alegam ter enviado mas, após análise, verifica o Reclamante que, mesmo assim, os valores cobrados são superiores aos que constam nessa tabela como comprova a fatura de março.

Apenas recebeu um aviso de alteração de preços, mas não recebeu qualquer tabela. Seria normal uma subida no início do ano, mas nunca um aumento de 100%. Alega que apenas se tornou sócio da ACP por ser rentável a longo prazo. Além disso, a fatura de janeiro de 2024 cobra €1,99 de custos operacionais de processamento administrativo, referindo-se a uma fatura que, por estar acima do valor expectável, não teve autorização do banco para débito direto.

O limite máximo para pagamento à B. era de €150, mas a fatura, por refletir o aumento inadmissível nesse mês, cobrou €212,98.

O Reclamante alega que fez uma pesquisa para novo contrato no site da B. e verificou que, atualmente, mesmo sem aderir a campanha, o valor do KWH é de €0,1790 na Cheia e €0,1090 na Vazia.



O valor que lhe estão a cobrar com a campanha ACP é de €0,1693 e €0,1043, respetivamente. O que considera que comprova que a campanha é demagógica.

Pretende assim o acerto das faturas e devolução do valor cobrado em excesso, regularização das faturas, uma compensação de €10 por cada fatura que não cumpriu com o contratado e a devolução do valor dos custos operacionais de processamento administrativo (€1,99), pagamento da quota anual do ACP (€45,00) e pagamento de indemnização de €500,00 por danos, despesas e perdas.

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação, apresentando desde logo como questão prévia que tem como escopo da sua atividade, a comercialização de energia, como, aliás, a sua designação social o indica. Mais se refira que a B. exerce, mediante atribuição de licença para o efeito, a atividade de comercialização de energia elétrica e de gás natural.

As atividades levadas a cabo pela Reclamada, enquanto Comercializadora de Energia, estão, assim, acometidas à disciplina legal e regulamentar prevista pelo Regulamento das Relações Comerciais (“RRC”) - Regulamento n.º 1129/2020, da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (“ERSE”) - e pelo Regulamento da Qualidade de Serviço (“RQS”) - Regulamento n.º 406/2021, da ERSE.

Para tal, no decurso da sua atividade, e de entre outras obrigações, a Reclamada tem o dever de comunicar de qualquer alteração contratual, in casu, do preço de fornecimento de energia elétrica – art.68º RRC.

O Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de fornecimento de energia elétrica, o qual vigorou entre 30.08.2023 e 14.05.2024, através do qual, mediante retribuição do Reclamante, a Reclamada se comprometia ao fornecimento de energia elétrica ao primeiro.

A Reclamada desconhece, sem obrigação de conhecer, o que equivale a impugnação, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 574.º n.º 3 do CPC, os factos constantes de toda a exposição da referida reclamação apresentada pelo Reclamante.



Solicita o Reclamante o acerto das faturas e devolução do valor cobrado em excesso, regularização das faturas, uma compensação de € 10,00 (dez) euros por cada fatura que não cumpriu o contratado e a devolução dos valores dos custos operacionais de processamento administrativo € 1,99 (um euro e noventa e nove cêntimos), o pagamento da quota anual do Automóvel Clube de Portugal (doravante “ACP”), correspondente a €45,00 (quarenta e cinco euros) e ainda o pagamento de indemnização de € 500,00 (quinhentos euros por danos, despesas e perdas).

Primeiramente cumpre manifestar a total perplexidade pelo pedido efetuado, revelando-se totalmente desajustado em face do diferendo em questão, não se percebendo qual a extensão destes danos, despesas e perdas, e sendo uma opção alheia à Reclamada, a adesão a qualquer entidade a título de sócio, tal como foi com o ACP.

De seguida, e contrapondo o argumento de que não foi informado, e refutando a imputação de que a Reclamada não teve a preocupação nem interesse em manter o cliente devidamente informado, esclarecer que, ao contrário do alegado pelo Reclamante, no pretérito dia 23.11.2023, foi enviada uma comunicação, via email, por parte da B., ao abrigo do contrato em vigor, sob a epígrafe “o nosso compromisso com o preço justo exclusivo ACP: atualização de preços e condições contratuais de eletricidade”, com o seguinte conteúdo:

“Como já sabe, acreditamos que a transparência é essencial. Assim sendo, e face ao registo e previsão dos preços de energia nos mercados grossistas, pode consultar, na tabela abaixo, o Preço de Eletricidade em vigor a partir de 1 de janeiro de 2024. A este valor vai acrescer as tarifas reguladas de acesso às redes de energia para 2024 que serão aprovadas e comunicadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos até 15 de dezembro de 2023, para o seu contrato nº -----.

Efetivamente, o preço final é composto pelo preço de comercialização que cada Comercializador decide, de acordo com a sua estratégia de negócio, e bem ainda pelo preço das tarifas de acesso às redes, estas a serem definidas anualmente pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, conforme disposto no art.46º RRC.



Assim sendo, na referida data (23.11.2023), a B. partilhou com os seus Clientes os novos preços a ser aplicados a partir de 01.01.2024, para o tarifário X, sendo que, para o contrato em questão, com uma potência contratada de 6,9 kVA, o preço por dia seria de € 0,2127, e o preço por kWh em tarifa bi-horária de € 0,1325 Fora Vazio e € 0,0979 Vazio.

In casu, a comunicação consistia na apresentação dos novos valores para a componente do preço associada à comercialização sendo que, a decisão da opção pelos valores concretos, resulta, de entre outros aspetos, de uma análise baseada em valores provisórios de tarifas de acesso às redes, partilhada previamente pela ERSE, com as Comercializadoras.

Ressalvar, portanto, que os valores apresentados não eram os valores finais, uma vez que, tal como decorre da comunicação enviada, a estes acresceria o valor da tarifa de acesso às redes.

No mais, alegou em sede de mediação o Reclamante, tendo junto, inclusive, um vídeo e uma captura de ecrã, como prova, que a informação constante da tabela apresentada não constava da mensagem.

Ora, salvo o devido respeito, a não visualização da referida tabela, deve-se única e exclusivamente ao Reclamante.

De facto, e conforme se pode comprovar na captura de ecrã junta pelo Reclamante é possível constatar que todas as imagens da conta de email do Reclamante se encontram ocultas, sendo visível no canto superior esquerdo da captura de ecrã a informação “imagens não exibidas. Exibir imagens abaixo. Sempre exibir imagens de -----”.

Salientar que este facto ocorre por questões e normas de segurança por parte dos serviços de email, aos quais a Reclamada é totalmente alheia, e sob a qual não tem qualquer responsabilidade.

De facto, esta funcionalidade pode ser gerida pelo Reclamante, tendo a opção de nas definições do seu gestor de email, consentir em “Mostrar sempre as imagens” ou “Perguntar antes de mostrar” que foi o que sucedeu no caso concreto.



Assim sendo, a não visualização da tabela com a informação dos preços a ser praticados a partir de 01.01.2024, com exclusão da tarifa de acesso às redes, que só posteriormente viria a ser definida, decorre do facto de o Reclamante não ter selecionado a opção “Exibir imagens abaixo”, motivo pelo qual o email não aparece completo, aparece apenas com o descritivo da imagem, que neste caso para a tabela, é tabela de preços.

No mais, ficou salvaguardando, na referida comunicação, de forma expressa e clara, que a esse valor iria acrescer o valor das tais tarifas reguladas de acesso às redes de energia para 2024 que seriam aprovadas e comunicadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos até 15 de dezembro de 2023.

Ora, este acréscimo do valor das tarifas reguladas de acesso às redes, veio refletido na primeira fatura de janeiro, ou seja, na Fatura FT 2402/00500184 emitida a 01.02.2024.

De facto, conforme se pode verificar na primeira página da referida fatura, no campo “informações”, vem descrito que: “Os seus consumos de eletricidade, a partir de 1 de janeiro de 2024, já contemplam as novas Tarifas de Acesso às Redes publicadas pela ERSE, na Diretiva n.º 21/2023, de 15 de dezembro”.

Ou seja, aqui chegados, a B. havia feito duas comunicações, segundo as quais:

a. Procedeu a um aumento dos preços, na componente de comercialização, sendo que para uma potência contratada de 6,9 kVA, o preço por dia seria de € 0,2127, e o preço e o preço por kWh em tarifa bi-horária de € 0,1325 Fora Vazio e 0,0979 Vazio;

b. Comunicou a nova tarifa de acesso às redes, na primeira fatura que a aplicou, divulgada pela ERSE, a produzir efeitos a partir de 01.01.2024, sendo o valor para uma potência contratada de 6,9kVA, de 0,2567 €/MWh.

Assim, com base nesta comunicação, para o contrato em questão, a partir de 01.01.2024, o preço da eletricidade que nos propúnhamos a praticar, sem o valor da tarifa de acesso às redes: • Termo fixo €/dia: € 0,2127 • Preço da energia por kWh de 0,1325 €/kwh em fora de vazio e 0,0979 em vazio.



Sucedo que, as Tarifas de Acesso às Redes de Eletricidade, em vigor desde 1 de janeiro comunicadas pela ERSE se revelaram superiores aos valores provisórios com base nos quais a B. procedeu à revisão dos preços comunicada no final de novembro com efeitos a partir de 01.01.2024, na componente de comercialização.

Assim sendo, a B. apercebeu-se de que o impacto no Cliente final a partir de janeiro de 2024 iria ser elevado, porquanto o que motivou o aumento dos preços comunicados em novembro ter tido em consideração valores provisórios que se revelaram bastante superiores aos verificados aquando da comunicação em dezembro pela ERSE e a serem praticados a partir de 01.01.2024.

De facto, e se tivermos em consideração o contrato em questão, os valores finais com a comunicação de preços de novembro e a tarifa de acesso às redes em dezembro, seriam, a partir de 01.01.2024 os seguintes, tendo em conta a TAR de 0,2567: • Potência Contratada €/dia: € 0,4694; • Preço da energia por kWh de 0,1749 €/kwh em fora de vazio e 0,1014 em vazio.

Deste modo, e com enfoque e preocupação com o Cliente, foi tomada uma decisão de negócio, em concreto, de recuar na estratégia definida e não praticar na totalidade o aumento de preços comunicado a 23.11.2023, na componente do preço referente à comercialização, que compete a cada Comercializadora definir.

Tal, resulta desde logo evidente da faturação emitida, vindo exposto no campo de informações:

“Os seus consumos de eletricidade, a partir de 1 de janeiro de 2024, já contemplam as novas Tarifas de Acesso às Redes publicadas pela ERSE, na Diretiva n.º 21/2023, de 15 de dezembro. Face ao compromisso em manter o preço justo, a B. decidiu baixar, a partir de 1 de janeiro de 2024, a sua componente de preço da eletricidade para reduzir o impacto da subida dos acessos às redes no preço final.”

Ou seja, a comunicação referida no ponto precedente revertia a decisão tomada e comunicada a 23.11.2023, de aumento do preço, na sua componente de comercialização.



Razão pela qual os valores da tabela, que reforçamos, não contemplavam ainda a TAR, não chegaram a ser aplicados, sendo certo que os valores praticados a partir de 01.01.2024 se mantiveram até ao fim do contrato.

Assim sendo, para uma potência contratada de 6,9 kWa, o €/dia em tarifa bi-horária, inicialmente o valor comunicado era de € 0,1325 Fora Vazio e € 0,0979 Vazio (ao qual acresceria ainda a TAR) e passou para um valor final com TAR de € 0,1693 Fora Vazio e €0,0921 Vazio.

Tudo isto, em cumprimento do disposto no art.68º nº6 do RRC:

“O comercializador pode proceder de imediato à diminuição de preço dos termos de faturação, desde que condicionada à não oposição do cliente, no prazo a que se refere o n.º 3 (30 dias relativamente ao dia em que passam a aplicar-se), que deve ser explicitada na primeira fatura que a aplique”.

Deste modo, de facto houve uma alteração nos preços, sendo que todas as alterações de aumento foram feitas no estrito cumprimento das normas legais, regulamentares e contratuais.

Assim, e de forma esquemática, enviam um comparativo entre:

- a) os preços praticados antes da comunicação de novembro de 2023;
- b) os preços a ser praticados no cumprimento da comunicação de 23.11.2023, sem a tarifa de acesso às redes, uma vez que a mesma só viria a ser definida em dezembro;
- c) os preços que seriam praticados, decorrentes da tarifa de acesso às redes comunicadas pela ERSE; e
- d) os preços finais praticados, decorrentes da decisão de negócio da Reclamada de proceder a uma redução da componente do preço referente à sua comercialização.

Em concreto, resulta evidente que foi tida em consideração a parceria X, e bem ainda os preços comunicados em novembro, os quais sofreram inclusive uma redução.

De facto, e porque nos comprometemos a ter a melhor oferta de mercado através da Parceira “ACP” a Reclamante encetou os seus maiores esforços e lançou um novo tarifário no sentido de ir ao encontro dos interesses dos seus



Cientes e da sua promessa de melhor tarifário do mercado, sendo que, para o contrato de eletricidade em questão, com uma tarifa bi-horária e uma potência contratada de 6,9 kVa, o preço é o seguinte, sendo que já se encontram refletidos os ajustes de mercado e a nova proposta de tarifa de acesso às redes:

- i. Potência: 0,4694€/dia
- ii. Consumos Vazio: 0,0921€/kWh
- iii. Consumos Fora do Vazio: 0,1693€/kWh

Neste sentido, a faturação emitida a partir de janeiro de 2024 teve em consideração um novo valor da componente de comercialização.

Aqui chegados, consideramos que a faturação emitida inicialmente encontrava-se, corretamente conciliada, inexistindo qualquer alteração a efetuar à mesma, não fosse a decisão de negócio levada a cabo e que originou uma nova faturação dos consumos.

Por último, informar que a Reclamante vai lançando novas campanhas de tarifário para o mercado, estando, de facto, atualmente em vigor um novo tarifário “ACP 04/24”.

Ou seja, para a Potência Contratada, um valor de 0,4812 €/dia, Fora de Vazio: 0,1420 €/kwh e no Vazio: 0,0945 €/kwh.

Sucede que, por se tratar uma alteração de tarifário, não compete à B. este tipo de exercício, sendo que, “o Cliente tem o direito de solicitar à B. a alteração da potência contratada e das opções de preço e tarifárias, nos termos da regulamentação aplicável, sem prejuízo do pagamento dos custos necessários para o efeito e da eventual alteração do Preço, só se efetivando a alteração na data de ativação comunicada pelo ORD respetivo”, nos termos da cláusula 14ª das Condições Gerais Contratuais.

Ou seja, querendo alterar para a campanha supramencionada, teria de ser o Cliente a requerer.

Por último, relativamente ao pedido de devolução dos custos operacionais, o Reclamante alega que “a fatura de janeiro de 2024 cobra €1,99 de custos operacionais de processamento administrativo, referindo-se a uma fatura que, por estar acima do valor expectável, não teve autorização do banco



para débito direto. O limite máximo para pagamento à B. é de €150, mas a fatura, por refletir o aumento inadmissível nesse mês, cobrou €212,98.

Ora, conforme resulta claro, o modo de pagamento contratualizado foi débito direto tendo sido fixado um montante máximo para cobrança.

A fatura FT 2402/00026399, emitida a 03.01.2024, correspondente ao período de faturação de 30.11.2023 a 29.12.2024, no valor de € 122,51 (cento e vinte e dois euros e cinquenta e um cêntimos), não foi liquidado com recurso a débito direto uma vez que o valor da fatura ultrapassava o montante estipulado.

Desse modo, e conforme resulta expresso no campo “mensagens” vem informado o seguinte: “Documento foi gerado com referências MB por ultrapassar o valor máximo ADC”, sendo ainda indicada como data-limite de pagamento o dia 26.01.2024.

Ora, perante a falta de pagamento dentro da data de vencimento foi emitido o aviso de redução de potência contratada/eventual suspensão, que aqui se junta para os devidos efeitos, tendo a situação ficado, entretanto, regularizada com o pagamento cobrado no dia 31.01.2024.

Subsequentemente tivemos indicação de que o valor limite para débito em conta (ADC), foi alterado a 04.01.2024, para € 130,00, de forma que, a partir dessa data que não ultrapassem este valor serão devidamente exportadas para débito direto.

Sucedo que, a fatura seguinte, FT 2402/00500184, correspondente ao período de faturação de 30.12.2023 a 29.01.2024, emitida a 01.02.2024, contemplava um valor a pagar de € 212,98, motivo pelo qual, à semelhança da anterior resulta expresso no campo “mensagens” vem informado o seguinte: “Documento foi gerado com referências MB por ultrapassar o valor máximo ADC”, sendo ainda indicada como data-limite de pagamento o dia 24.02.2024.

E o mesmo se verificou com a fatura seguinte - FT 2402/00976196 – no valor de € 151,67.

No entanto, esta última fatura contempla “Custos operacionais com processamento administrativo (Gestão de dívida doc. 240200026399)” datados de 31.01.2024, no valor de €1,99, decorrentes do pagamento da quantia devida fora do prazo de vencimento da fatura FT 2402/00026399.



Tal circunstância vem desde logo prevista na cláusula 6 do Contrato de Fornecimento de energia elétrica, mais concretamente o seguinte:

“6.2. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás, à obrigação de prestação de caução ou à cessação do presente Contrato, nos termos previstos no Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (doravante designado por “RRC”). 6.3. Os juros moratórios são calculados à taxa de juros moratórios supletiva fixada pela lei para créditos de que sejam titulares empresas comerciais, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado. 6.4. Caso o valor resultante do cálculo dos juros previsto na Cláusula 6.3 não atingir a quantia mínima de 2,00 EUR (dois euros), os atrasos de pagamento ficam sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir os custos de processamento administrativo originados pelo atraso.”.

Assim sendo, a Reclamada considera o valor de € 1,99 (um euro e noventa e nove cêntimos) devidos a título de custos operacionais com processamento administrativo.

Aqui chegados, consideramos que a faturação se encontrava, corretamente conciliada, inexistindo qualquer alteração a efetuar à mesma.

Nesse seguimento, rejeitamos: i. Acerto das faturas; ii. Devolução do valor cobrado em excesso; iii. Regularização das faturas; iv. Compensação de € 10,00 (dez euros) por cada fatura que não cumpriu com o contratado; v. Devolução do valor dos custos operacionais de processamento administrativo; vi. Pagamento da quota anual do ACP; vii. Pagamento de indemnização de € 500,00 (quinhentos euros) por danos, despesas e perdas.

Nestes termos e nos melhores de direito que v. exa. doutamente se dignará suprir, requer a ora reclamada a) seja julgada totalmente improcedente, por impugnação, face à ora reclamada, a vertente reclamação, absolvendo-se a mesma do pedido.

4. Valor da Causa



Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido formulado em audiência, fixa-se o valor da causa em **€546,99** (quinhentos e quarenta e seis euros e noventa e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada representada pela sua ilustre mandatária Dra. Juliana Vaz.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença por email.

6. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

6.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante aderiu aos serviços da Reclamada a 30.08.2023, depois de pesquisa, considerando uma tarifa promocional que lhe interessou para o serviço de eletricidade, e que implicava uma adesão ao ACP;

b. Essa adesão a uma entidade terceira, acontece de forma voluntária, para beneficiar de um desconto de tarifa, tendo para tal de pagar a inscrição a essa terceira entidade – ACP – no valor de €45;



c. O contrato de eletricidade realizado pelas partes tinha a duração de 1 ano, mas em momento algum obriga a Reclamada a manter os mesmos preços por 1 ano.

d. A atualização de preços está prevista no art. 4.º das condições do contrato com a reclamada;

e. No final de novembro 2023 a Reclamada comunicação alterações de preços, de forma provisória, enquanto se aguardava diretrizes da ERSE para 15.12.2023, quanto ao novo valor da TAR – tarifa de acesso à rede;

f. A lei não especifica a forma como essa comunicação deva ser feita, sendo que realmente parte da imagem não estava acessível ao consumidor;

g. Que teria de clicar num componente próprio do email, sendo a entidade reclamada alheia às questões técnicas e informáticas dos consumidores;

h. Ainda assim o consumidor estava avisado que ia haver alteração de preços;

i. Contudo tal não se veio a concretizar dessa forma, porque conforme informação e observações em fatura de janeiro, a 15.12.2023 a ERSE reviu em alta a TAR e a reclamada teve de rever os seus preços finais;

j. Sendo dada essa informação dos valores num campo apropriado em fatura, nos termos do contrato;

k. Única obrigação legal da reclamada neste caso;

l. Podendo o cliente desvincular-se em 30 dias do contrato;

m. O que não foi feito, tendo o cliente apenas deixado a GE em Maio 2024;

n. As faturas de janeiro, até final do contrato trouxeram valores diferentes do inicialmente contratado, por força das atualizações de preços que a lei e o contrato permitem;



- o. Não se podendo considerar alterações contratuais, pois os consumidores aderentes a preços indexados podem ficar sujeitos a estas revisões;
- p. Sendo que quando uma fatura não é debitada em Débito Direto e gera com isso despesas administrativas, nos termos da cláusula 7.^a do contrato, o consumidor faltoso é obrigado a pagar por tal;
- q. Correspondendo tal ao valor de €1,99, que foi debitado na fatura de fevereiro;
- r. Foi feita queixa escrita formal à Reclamada em Abril 2024;
- s. Considerando o reclamante indevidos os procedimentos.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

6.2. Resultam como factos não provados

- a. Que tenha havido negligência no tratamento do caso pela Reclamada;
- b. Que tenha existido falta de informação de que ia haver alteração de preços;
- c. Que haja cobrança indevida de valores administrativos;
- d. Que tenham existido danos patrimoniais e não patrimoniais comprovados com a situação;

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

7. Do Direito



A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações.

O reclamante dispôs de um serviço de ligação à rede de baixa tensão fundamental para a prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica contratado com a B., estando assim abrangidas pelas disposições da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que sejam prestados.

O fornecimento de energia elétrica à residência do reclamante pressupõe a existência de um contrato de fornecimento com uma empresa comercializadora, atenta a separação entre esta função e a de distribuição de energia.

Mas para que exista este fornecimento é necessário que exista um uma prévia ligação à rede de distribuição gerida e mantida pelo ORD contrato esse nos termos do disposto no Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações do setor elétrico da ERSE n.º 620/2017, nomeadamente do que decorre do disposto nos artigos 5º, 9º e 10º.

A lei estabelece para a requerida o cumprimento de regras específicas, designadamente quanto aos ónus da prova (artigo 11.º) relativo ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a Lei.

A adesão ao contrato foi feita em agosto de 2023, através de uma campanha promocional em que o reclamante teve de aderir ao ACP – adesão voluntária, em se tornar associado daquela entidade terceira, para poder usufruir de um preço mais económico de acordo com que estava a ser publicitado pela ERSE.

Contudo juridicamente falando temos de sublinhar que apenas vincula o consumidor com a prestadora do serviço de acordo com aquilo que for contratado. Por isso o contrato é desde logo a primeira instância entre as partes que pondera.



A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações, veio desde logo determinar o seu âmbito de aplicação para os vários serviços públicos essenciais.

Para efeitos do disposto no art. 1º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.

2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos (...)

b) Serviço de fornecimento de energia elétrica; (...)

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»

Ainda no âmbito deste diploma foi estipulado o dever de informação, nos seguintes termos:

«1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.

2 - O prestador do serviço informa directamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.»

A lei determina ainda que estes prestadores de serviços têm regras que têm de cumprir, designadamente quanto aos ónus da prova (artigo 11.º) relativo ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a Lei.

Decorre do artigo 3.º também um princípio geral segundo o qual o prestador do serviço deve proceder de boa-fé tendo em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.



Contudo e ainda que exista um contrato entre as partes, impera nos serviços energéticos e quanto à comunicação e determinação dos valores a faturar pelo Comercializador, pelo ORD, enquanto operador, entre outros, o que foi estipulado na lei, pelo RRC – Regulamento das Relações Comerciais, e pelo RQS – Regulamento da Qualidade do Serviço.

A metodologia de cálculo do montante dos proveitos permitidos para cada atividade regulada, a metodologia de cálculo tarifário e a estrutura das tarifas reguladas estão definidas no Regulamento de Tarifário, aprovado pela ERSE.

Deste modo o Regulamento Tarifário (RT) do setor elétrico, aprovado pela ERSE, define os proveitos permitidos das empresas reguladas do setor elétrico a recuperar pelas tarifas de eletricidade, a estrutura tarifária, os procedimentos de fixação, alteração e publicitação das tarifas, e ainda as obrigações e procedimentos de prestação de informação para com a ERSE.

Os valores dos proveitos permitidos a cada operador nem sempre são recuperados pela aplicação da tarifa da sua atividade, mas sim por outros operadores no âmbito das atividades que exercem, ou por entidades externas.

A tarifa de Energia e a tarifa de Comercialização, fixadas pela ERSE, apenas são pagas pelos consumidores que ainda estão no mercado regulado. No mercado liberalizado, o valor correspondente é definido por cada comercializador de forma livre e em concorrência com os outros comercializadores.

Assim, e de acordo com o contrato celebrado, pela cláusula 4.º e em especial cláusula 4.2. que quanto a preços e tarifas menciona a obrigação do cliente de pagar o preço, e que a Reclamada pode proceder a alterações do preço a pagar pelo cliente em determinadas situações, nomeadamente quando houver alterações do quadro legislativo e conforme o que seja regulado pela



ERSE, no início de cada ano civil, em virtude da atualização de preços devido pelo cliente.

Ora e foi isso que ocorreu neste caso.

O facto de um cliente consumidor aderir a uma campanha com permanência, (não fidelização) por 12 meses, não garante nos termos da lei e do contrato que não possa haver revisão/atualização de preços, por força de aplicação de índices de inflação, de revisões da tarifa ou outras imposições da ERSE.

Nesse sentido a empresa comercializadora apenas tem de informar o consumidor que haverá atualização de preços, e comunicar as novas tarifas quando as mesmas se tornarem definitivas.

Em novembro 2023 o que foi comunicado foi-o em termos provisórios, pois só com a diretiva da ERSE a 15.12.2023, quanto às novas TAR's, os preços poderiam ser recalculados.

E a informação final das tarifas foi transmitida quer em comunicação, quer em fatura que foi emitida em janeiro e nos meses seguintes, conforme resulta das mesmas nos autos.

Não havendo um limite legal estipulado para esta revisão/atualização que levou ao aumento dos valores, o consumidor tem apenas o direito de sair do contrato, resolvendo o mesmo face às novas tarifas aplicáveis, o que veio a ocorrer em Maio 2024 face ao descontentamento com todo o procedimento.

E ainda nos termos do contrato verifica-se que na cláusula 7.4 do contrato, está previsto quanto ao pagamento que para a eventualidade de haver atraso no pagamento a comercializadora se reserva o direito de proceder à cobrança de custos operacionais originados pelo incumprimento.

O valor de €1,99 conforme indicação na fatura emitida em fevereiro resulta disso mesmo, o consumidor não pagara em débito direto a fatura anterior, cujo valor ultrapassava a autorização, nem pagou por referência MB. Isso gera um custo à comercializadora que a lei não tutela mas o contrato prevê.

É por isso devida esta quantia, nenhuma ilegalidade ou irregularidade se pode apontar a tal.



Importa ainda sublinhar que nos termos do RRC – Regulamento das Relações Comerciais, e do RQS – Regulamento da Qualidade do Serviço, o art. 68.º tutela a possibilidade de alteração do preço.

Nomeadamente o mesmo artigo refere:

«Artigo 68.º Alteração unilateral do contrato pelo comercializador

1 - No final de cada período contratual, o comercializador pode propor a alteração das condições contratuais aplicáveis ao período contratual seguinte.

2 - No decurso de um período contratual, as alterações das condições contratuais relativas a contratos de fornecimento de energia celebrados com consumidores apenas podem ser propostas pelo comercializador de forma fundamentada, quando esta possibilidade esteja prevista no contrato.

3 - Nos casos previstos nos n.os 1 e 2, o comercializador deve enviar as novas condições contratuais ao cliente 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 à oposição à renovação, em ambos os casos sem encargos, caso não aceite as novas condições.

4 - Enquanto estiver em vigor um período de fidelização, aplicam-se os limites previstos no Artigo 19.º.

5 - Existindo previsão contratual expressa, no caso de variações de preço que decorram da mera alteração das tarifas de acesso às redes ou das tarifas de venda a clientes finais aplicáveis ao comercializador de último recurso, aprovadas pela ERSE, os deveres a que se refere o presente artigo consideram-se cumpridos com a explicitação da alteração ocorrida e sua repercussão no preço final na primeira fatura que o aplique.

6 - O comercializador pode proceder de imediato à diminuição de preço dos termos de faturação, desde que condicionada à não oposição do cliente, no prazo a que se refere o n.º 3, que deve ser explicitada na primeira fatura que a aplique. »



E foi precisamente o que decorre do n.º 5 que ocorreu nesta situação, visto que as condições contratuais em si não foram alteradas, mas sim a comunicação e a verificação na fatura de janeiro, de que a variação de preço consta conforme as novas indicações de tarifas de acesso às redes (TAR's) decorrentes de Diretiva da ERSE, no caso emitida a 15.12.2023 com aplicação a partir de 01.01.2024.

Sendo que este contrato não tinha uma fidelização em curso, apesar de menção a permanência de 12 meses, o que se confirma com a possibilidade de rescisão pelo reclamante que apesar de ter aderido em agosto 2023, não saiu em julho 2024 (nos 12 meses) mas saiu em maio 2024.

Nos termos do contrato e quanto ao fornecimento de energia foi ainda determinado pelas partes que o preço sendo fixo, está indexado ao preço de referência da empresa, e o cálculo do preço indexado tem em conta o custo da matéria-prima, os acessos, os custos de operação conforme informação do indexante que fica disponível no site da mesma.

Não pode deixar o tribunal de entender em termos morais o descontentamento do reclamante com todo o procedimento que envolve este tipo de contratos, e a liberalização do mercado, que permite desde logo por contrato, que as partes fiquem desvinculadas de algumas obrigações, bem como nunca determina um preço fixo, pois apesar das condições contratuais se permanecerem a ERSE pode sempre a cada ano civil atualizar as tarifas de acesso e todas as partes ficam sujeitas a essa variação se o contrato o prevê nos termos da própria lei que aqui se reflete no RRC – Regulamento das Relações Comerciais já aqui mencionado.

Desta feita e perante as informações e dados das faturas a partir de janeiro, não se pode concluir por qualquer ilegalidade no procedimento da reclamada que obrigue a mesma a rever as faturas emitidas, de acordo com a informação prestada nas mesmas faturas.

Sendo o valor devido e devendo ser pago na data estipulada.



Acresce que nos termos do contrato entende este tribunal que foi dado o email e acedida a receção de faturas em formato eletrónico, embora tal não fosse obrigatório para a adesão à campanha que o cliente aderiu voluntariamente (mesmo que se tenha sentido compelido a tal) e que o fez aderir ao ACP tendo nos meses do ano de 2023 usufruído de um preço promocional.

E, atualmente no mercado liberalizado, mensalmente podem surgir novas campanhas, o que implica – se o consumidor assim o quiser – que tivesse de estar sempre atento a novos preços e valores e aderir a outras campanhas, o que em 2024 faria com que tivesse de ponderar ou sair do operador mal soube na fatura de janeiro, que as tarifas se alteraram – o que só realizou em Maio, ou continuar neste operador e negociar o seu contrato, visto que ficando sujeito na alteração do ano civil a novos preços decorrentes das alterações impostas pela ERSE às partes com a revisão do valor da TAR, o consumidor fica sempre onerado com o encargo de novas pesquisas que poderá fazer.

Resta por fim analisar o pedido de indemnização por danos não patrimoniais realizado nos autos:

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

- 1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever



geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Ilícitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extra-obrigacional.

Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto



a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que o Reclamante se encontra obrigacionalmente ligado à requerida, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.

Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

- i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o
- ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Contudo não houve neste caso nenhuma alteração contratual por vontade da Reclamada.

Acrescente-se em obséquio e como emanção daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não



cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;

b) quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»

Por isso podemos declarar, com suficiente segurança, que o decorrido com as alterações das tarifas de acesso à rede e os preços não se conforma com a obrigação de indemnização, por não estarem cumpridos todos pressupostos de tal instituto da responsabilidade civil, e por isso levará à não imputação de danos patrimoniais ou não patrimoniais pela Reclamada.



Pelo que sem mais considerações, a ação tem necessariamente de improceder.

8. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada dos pedidos.

Deposite e notifique.

Lisboa, 12 de julho de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos