

## Sentença Arbitral

**Processo n.º 438/2019.**

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Demandada: **C**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** A Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, consagra um conjunto de princípios e deveres para os prestadores de serviços essenciais, designadamente o princípio da boa-fé (**artigo 3.º**), o dever de informação (**artigo 4.º**), o dever de obediência a padrões de qualidade (**artigo 7.º**), as regras de faturação (**artigo 9.º**), e o ónus da prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações (**artigo 11.º**); **2.º** O prestador de serviços viola o princípio do **artigo 3.º** e as normas dos **artigos 4.º, 7.º, 9.º e 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, quando comunica ao utente que o mesmo não lhe deve qualquer quantia por conta do fornecimento de energia elétrica e, posteriormente, sem justificação, começa a exigir do mesmo o pagamento de quantias por conta de um fornecimento que já havia declarado estar pago.

### **I. - Relatório:**

#### **A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:**

A demandante A, residente na Rua \_\_\_\_\_, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 438/2019, contra as demandadas B e C acima melhor identificadas.

Por estar em causa um serviço público essencial (“*fornecimento de energia elétrica*”), a demandante exerceu o direito previsto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, e por se tratar de arbitragem necessária submeteu à apreciação do Tribunal Arbitral do CNIACC a resolução do litígio que a opõe às demandadas.



A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes.

De igual modo o pedido e a causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na inexistência de obrigação de pagamento de qualquer quantia com fundamento na fatura que lhe foi enviada pela B com o valor de zero.

Verificou-se, contudo, no decurso da audiência arbitral, como infra se dará conta, uma ampliação do pedido de modo a incluir o pagamento das despesas suportadas pela demandante com a deslocação ao Tribunal Arbitral para estar presente na audiência arbitral.

Por sua vez as demandadas reiteraram na fase “arbitral” o que haviam afirmado na fase da “mediação” e que se resume, em suma, no pedido de condenação da demandante no pagamento do valor que a B considera estará em dívida que se cifra em €339,34.

### **B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no regulamento do CNIACC e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir todos os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude da demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral



Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio, e ambas reiteraram as posições assumidas na fase de “Mediação”.

**C. – Audiência Arbitral** (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede do CNIACC no dia 17-09-2019, pelas 11:30.

A demandante encontrava-se presente e as demandadas não se encontram presentes nem se fizeram representar.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

**II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Este tribunal arbitral é competente e foi validamente constituído.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.



Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

A demandante encontrava-se presente e as demandadas não se encontram presentes nem se fizeram representar.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Em sede de audiência arbitral a demandante requereu e foi-lhe deferido o pedido de ampliação do pedido inicial de modo a incluir as despesas suportadas pela mesma com a deslocação à sede do CNIACC para a realização da audiência arbitral.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

Pela presente ação a demandante pretende que seja declarado que a mesma não deve às demandadas o valor de **€323,27** constante da fatura emitida em 12-12-2018 referente ao período de faturação de 13-11-2018 a 12-12-2018.

Por sua vez, as demandadas pretendem a condenação da demandante no pagamento dessa quantia.

Analisado o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€477,16**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da quantia que a demandante não



pretende pagar e as demandadas pretendem, por sua vez, que seja pago à EDP Comercial, acrescido do valor da ampliação do pedido.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€477,16** (quatrocentos e setenta e sete euros e dezasseis cêntimos), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 29.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, decidir.

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), designadamente os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os factos seguintes:

- a) No dia 10-12-2018 a demandante constatou um valor anormal de eletricidade no contador afeto ao se prédio;
- b) Nessa data constatou, igualmente, que o contador se encontrava a rodar a uma velocidade anormal;
- c) Essas circunstâncias motivaram uma reclamação junto da demandada B;
- d) Após a reclamação ocorreu uma intervenção técnica no referido contador;
- e) A demandante foi notificada de uma fatura no valor de €323,37, emitida em 12-12-2018 relativa ao período de faturação de 13-11-2018 a 12-12-2018.
- f) A demandante reclamou junto da demandada B por não concordar com essa fatura;



- g)** Em resposta a demandada B notificou a demandante de um documento emitido 18-01-2019 do qual consta a menção seguinte: *“Valor a pagar? 0€. Este documento serve para anular a faturação anterior.”*
- h)** A demandante interpelou a demandada B para perceber se mesmo assim teria de pagar alguma quantia;
- i)** A demandada B nunca reconheceu a existência do documento que emitiu em 18-01-2019;
- j)** Essa situação motivou novas interpelações e reclamações por parte da demandante;
- k)** Em 20-02-2019 a demandante deslocou-se ao balcão da B na loja do cidadão e apresentou uma reclamação escrita;
- l)** A demandada B não respondeu a essa reclamação;
- m)** A demandante foi interpelada, por escrito, por uma Advogada em representação da demandada B, para pagar o valor de €323,37;
- n)** A demandada B não se pronunciou na fase “arbitral” acerca da autenticidade e/ou do teor do documento que emitiu em 18-01-2019 e do qual resulta a menção *“Valor a pagar? 0€. Este documento serve para anular a faturação anterior.”*

Os factos contantes das alíneas a) a n), da matéria de facto dada como provada, foram alegados pelas partes nos seus documentos e resultaram provados, em parte, da sua admissão por acordo e/ou por confissão, bem como do teor dos documentos juntos aos autos e não impugnados.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.



**IV. – Enquadramento de Direito:**

A demandante pretende que este Tribunal declare que a mesma não é devedora de qualquer quantia às demandadas, designadamente à B, por conta do fornecimento de energia elétrica no período em que a mesma foi cliente da referida demandada.

Por sua vez a demandada B reclama da demandante do pagamento da quantia de €323,37, relativa a fornecimento de energia elétrica que foi consumida e não pagar, e a demandada C pugna pela improcedência da ação.

Vejam, então, se assiste razão à demandante nas suas pretensões:

Da matéria de facto dada como provada resulta, em suma, que a demandante foi notificada pela demandada B de uma fatura no valor de €323,37, num primeiro momento, posteriormente foi notificada por aquela demandada de uma fatura com valor “zero” e, num terceiro momento, a referida demandada volta a exigir da demandante o pagamento daquela quantia.

A questão objeto deste litígio à qual este Tribunal terá de responder é se a demandante é, efetivamente, devedora daquela quantia ou, ao invés, se a mesma não é devedora dessa quantia à demandada B e, conseqüentemente, deverá ser absolvida do pedido de pagamento da mesma formulado por aquela demandada.

Resulta, suficientemente, da matéria de facto dada como provada, que confrontada com um consumo elevadíssimo de energia elétrica e um funcionamento anormal do contador a demandante formulou, telefonicamente, uma reclamação junto dos serviços de apoio ao cliente da demandada B.

Igualmente deu-se como provado que tal reclamação motivou uma intervenção técnica no contador afeto ao prédio identificado nos autos.

Dado como provado, também, no seguimento da reclamação da demandante e da intervenção técnica no contador afeto ao seu prédio a demandada B emitiu uma fatura no valor de €323,37 que motivou uma reclamação por parte da demandante.



Fruto dessa reclamação a demandada B emitiu e notificou a demandante de um documento, datado de 18-01-2018, ou seja, posterior à fatura no valor de €323,37, na qual é dito, expressamente, na primeira folha, que o valor a pagar é zero e que esse documento “serve para anulação da faturação anterior”.

Foi dado como provado, ainda, que a demandada B não emitiu e notificou a demandante de mais nenhum documento relativo à situação que motivou as reclamações desta.

Confrontada com tal documento a demandante procurou, por diversas vezes, junto dos serviços de apoio ao cliente da demandada B, obter informações adicionais acerca do mesmo, designadamente se teria de pagar alguma quantia.

Esta indefinição por parte da demandada B motivou nova reclamação, agora por escrito, da parte da demandante.

A demandada B não respondeu à reclamação da demandante.

A resposta da demandada B surgiu, posteriormente, através de uma missiva subscrita por uma Ilustre Advogada a reclamar da demandante o pagamento da quantia acima referida, mas da qual não consta qualquer resposta à reclamação da mesma.

A resposta da demandada B foi no sentido de afirmar a inexistência do documento que refere que o valor a pagar é zero e que teria de pagar o valor da primeira fatura.

Ficou provado, também, que nas diversas interpelações telefónicas da demandante a resposta da demandada foi sempre no sentido de afirmar e reafirmar a inexistência de tal documento.

Aliás, quando solicitada, novamente, uma cópia desse documento, a demandante foi confrontada, invariavelmente, com uma resposta negativa com fundamento na inexistência desse documento.



Acresce que na resposta apresentada na fase de “Mediação” e na contestação apresenta nesta fase “arbitral” a demandada EDP Comercial mantém a mesma postura, ou seja, procurando ignorar a existência desse documento não se pronuncia acerca do mesmo.

Considerando que se trata de um documento emitido por si a demandada B tinha o dever de se pronunciar acerca do mesmo por força do disposto no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, que dispõe que *“1 - Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.”*

Ora, considerando que o documento em causa diz respeito ao fornecimento de energia elétrica e é da autoria da demandada B, esta teria, obrigatoriamente, de se pronunciar acerca do mesmo, por força do dever consagrado na norma do **artigo 11.º**.

Todavia, ainda que não estivesse sujeito ao dever previsto na norma do **artigo 11.º**, sempre imponderia sobre a demandada B provar qualquer facto impeditivo, modificativo ou extintivo do direito invocado pela demandante.

Sempre estaria em causa um facto extintivo porquanto a mesma demandada reclama da demandante o pagamento de uma determinada quantia, ou seja, teria de provar que não lhe assistiria o direito de nada pagar para poder reclamar da mesma o pagamento de algo.

Ao apresentar o documento que refere o valor “zero” a pagar e ao invocar o direito de se recusar a pagar qualquer valor com fundamento no mesmo, à demandada B não restaria outra alternativa se não provar, então, qualquer facto extintivo do direito invocado.

É o que resulta, desde logo, do disposto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, que dispõe que *“2. A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.”*



Ao incumprimento do disposto no **artigo 11.º** junta-se, também, a inobservância do ónus da prova que recaía sobre si, o que se traduz, em suma, na confirmação da existência do direito invocado pela demandante, ou seja, não estar obrigada ao pagamento de qualquer quantia à demandada B.

Conjugando o disposto no referido **artigo 11.º** com a norma do **artigo 342.º**, do Código Civil, que consagra o regime do ónus da prova, este tribunal não poderá deixar de concluir quanto à autenticidade do documento, por um lado, e quanto à relevância dos factos constantes do mesmo, por outro, para a decisão desta causa com vista à justa composição do litígio.

Acresce, ainda, a circunstância de não ser aplicável nos presentes autos a norma constante do **artigo 35.º/2**, da LAV, que dispõe que “2 — *Se o demandado não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º 2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante.*”.

Desde logo porque a demandada B apresentou a sua contestação e tendo oportunidade se pronunciar acerca desse documento a verdade é que a mesma nada disse e o seu silêncio não poderá deixar de ser interpretado como uma confissão da sua existência e dos factos deles constantes.

Acresce que a existência do documento e o silêncio da demandada B tem, ainda, de ser interpretado à luz das regras gerais da “*Confissão*” previstas no Código Civil.

O **artigo 352.º**, do Código Civil, consagra que a “*Confissão é o reconhecimento que a parte faz da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece a parte contrária.*”.

Por sua vez o **artigo 355.º/1** dispõe que “*A confissão pode ser judicial ou extrajudicial.*”.

Quanto à confissão extrajudicial refere, ainda, o **artigo 358.º/2**, que “*A confissão extrajudicial, em documento autêntico ou particular, considera-se provada nos termos aplicáveis a estes documentos e, se for feita à parte contrária ou a quem a represente, tem força probatória plena.*”.



Aplicando o direito destas normas aos factos acima enunciados este Tribunal tem de concluir, obrigatoriamente, que o documento em causa trata-se de um documento particular, nos termos do disposto no **artigo 363.º/2**, do Código Civil, e que o mesmo encerra uma confissão de natureza extrajudicial, por parte da demandada B, relativamente à existência do direito da demandante que se traduz, por sua vez, no direito de não lhe pagar quantia na medida em que aquela declarou que o valor a pagar era “zero”.

Estas conclusões bastariam a este Tribunal para concluir quanto à procedência da ação e à absolvição da demandante do pagamento da quantia reclamada pela demandada B.

Todavia, da matéria de facto dada como provada resulta, igualmente, que a atuação da demandada “B” violou o princípio geral da boa-fé constante do **artigo 3.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, para além dos deveres que sobre si impendem, consagrados nos **artigos 4.º, 7.º e 9.º** do mesmo diploma.

Este princípio preconiza que *“O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.”*.

Por sua vez o **artigo 4.º** consagra que *“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 justificarem, de acordo com as circunstâncias.”*

Estando em causa um serviço público essencial aquele diploma determina, ainda, no seu **artigo 7.º**, que *“A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.”*

Os princípios e os deveres que agora se enunciam encontram-se vertidos, igualmente, no **artigo 9.º**, que sob a epígrafe “Facturação”, dispõe que *“1 - O utente tem direito a uma factura que especifique devidamente os valores que apresenta.”*



Confrontando a matéria de facto dada como provada com o princípio e os deveres consagrados nas normas dos **artigos 3.º, 4.º, 7.º e 9.º**, do diploma que vimos citando, este Tribunal não tem dúvidas que a demandada B violou aqueles princípios e regras ao atuar nos termos acima enunciados e a consequência terá, necessariamente, de passar pela improcedência do pedido de pagamento formulado pela mesma e, desse modo, absolver a demandante do pagamento de qualquer quantia à demandada B.

Em face do exposto este tribunal considera que assiste razão à demandante no pedido formulado na reclamação inicial e reiterado nas fases da “Mediação” e “Arbitral”, concluindo, assim, pela procedência da ação e absolvendo-a do pagamento da quantia de €323,27, e condenando, ainda, a demandada B, por ter dado origem a esta causa, no reembolso àquela das despesas que a mesma suportou, comprovadamente, com a deslocação a este Tribunal para a realização da audiência arbitral.

Conclui-se, ainda, pela absolvição da demandada C dos pedidos da demandante em virtude do objeto do litígio se reconduzir à faturação emitida pela demandada B e a atuação daquela não ter dado causa ao referido litígio.

### V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente**, por provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, **absolvo a demandante do pagamento à demandada B da quantia de €323,27** (trezentos e vinte e três euros e vinte e sete cêntimos) e **condeno a demandada B no reembolso à demandante das despesas que a mesmo suportou, comprovadamente, com a sua deslocação à sede do CNIACC para a audiência arbitral, no montante de €153,89** (cento e cinquenta e três euros e oitenta e nove cêntimos), e **absolvo a demandada C dos pedidos**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

### VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€477,16** (quatrocentos e setenta e sete euros e dezasseis cêntimos), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 29.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

**Braga, 30-09-2019.**

O Árbitro,  
Alexandre Maciel.