



## Processo de arbitragem n.º 147/2019

**Reclamante:** A

**Reclamada:** B

### RESUMO:

A Reclamada alega que a Reclamante terá aderido, por telefone, em agosto de 2016, ao serviço “Funciona”, tendo este telefonema sido da iniciativa da própria Reclamada. A Reclamante, por seu turno, alega que nunca aderiu ao referido serviço, não tendo assinado qualquer contrato relativamente ao mesmo ou consentido, verbalmente ou por escrito, com aquela adesão.

O alegado contrato corresponde à noção plasmada na alínea f) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, segundo a qual «*Contrato celebrado à distância*» é todo aquele que vem a ser contratualizado sem a presença física simultânea do consumidor e do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância. Por «*Técnica de comunicação à distância*», nos termos da alínea m) da mesma norma, entende-se “*qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes*”. Deste modo, a celebração de um contrato através de telefone constitui um contrato celebrado à distância.

De acordo com o n.º 7 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, sendo o contrato celebrado por telefone “*o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor*”. Acresce que, o legislador no artigo 6.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, exige que o prestador de serviços confirme a “*celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, (...) antes do início da prestação do serviço*”.

A Reclamante alega que não aderiu a qualquer serviço, nem lhe foi enviado qualquer contrato por forma a tomar conhecimento de que teria aderido ao referido serviço e de quais as condições do mesmo. Competiria à Reclamada provar que a Reclamante assinou a oferta correspondente ao serviço “Funciona” ou que enviou o seu consentimento escrito à Reclamada, prova esta que a Reclamada não logrou. Assim, à Reclamante foi mensalmente debitada a quantia de 7,90 euros durante 28 meses por um serviço cuja adesão não fica provada, perfazendo um total de 221,20 euros (28 meses\*7,90 euros). Tendo sido creditadas à Reclamante quantias no montante de 143,90 euros, ainda lhe está por devolver o remanescente de 77,30 euros por parte da Reclamada.

## I - RELATÓRIO

1. Na Reclamação apresentada a 15 de janeiro de 2019 ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo<sup>1</sup> (adiante abreviadamente designado CNIACC), através de formulário eletrónico, a Reclamante alega, em resumo, os seguintes factos essenciais (fls. 1-2):

- a) É cliente da B há vários anos relativamente à prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica;
  - b) Em 2018 apercebeu-se que estava a ser cobrado nas suas faturas a prestação de um serviço designado “Funciona”, com o valor de 7,90 euros por mês;
  - c) Neste momento (cuja data concreta não pode precisar, mas que terá sido entre 15 ou 16 de dezembro de 2018) telefonou para os serviços da Reclamada - B, questionando que serviço estaria em causa, uma vez que não se recordava de ter contratado o mesmo;
  - d) Neste telefonema foi informada que este serviço terá sido adicionado aquando da adesão às faturas eletrónicas em agosto de 2016, conforme comprova a fatura que junta a fls. 15;
  - e) Ainda neste telefonema e na sequência do que lhe tinha sido transmitido, a Reclamante solicitou de imediato o cancelamento daquele serviço “Funciona”, tendo-lhe sido referido que estava a decorrer um período de fidelização;
  - f) Imediatamente após este telefonema foi-lhe enviado um e-mail indicando ter sido requerida a renovação do serviço quando a Reclamante tinha solicitado precisamente o contrário, ou seja, o seu cancelamento;
  - g) Uma vez que tinha aderido às faturas eletrónicas e porque não fez um controlo mensal dos valores faturados, a Reclamante só em dezembro de 2018 se apercebeu que lhe estaria a ser cobrado o valor de 7,90 mensalmente pelo serviço “Funciona”;
  - h) A 17 de dezembro de 2018 dirigiu-se à loja da B em \_\_\_ para tentar resolver esta questão e conseguir o cancelamento do serviço “Funciona”, tendo sido informada de que a Reclamada lhe devolveria o valor correspondente a 4 meses (desde agosto até dezembro de 2018) e que o serviço ficaria cancelado com efeitos imediatos;
  - i) Relativamente à alteração contratual e adesão ao serviço “Funciona”, refere a Reclamante que o telefonema no qual terá sido feita essa adesão foi da iniciativa da B, conforme esta reconheceu, e nunca lhe enviaram qualquer contrato escrito e por si assinado;
  - j) A Reclamada nunca terá explicado em que consiste o serviço “Funciona”, nem a Reclamante assinou qualquer adesão ao serviço;
  - k) Em 2018 técnicos da Reclamada estiveram na sua residência para efetuar um controlo relativamente à sua instalação, mas tal controlo não foi solicitado pela Reclamante, nem lhe foi informado que tal intervenção estaria a ser efetuada no âmbito do serviço “Funciona”;
- Pelo que pretende que seja declarado que não deve à aqui Reclamada - B, a prestação do serviço “Funciona”, devendo ser-lhe devolvido o valor pago por tal serviço no montante de 197,50 euros relativamente à prestação de 7,90 euros paga nas faturas de 4 meses no ano de

---

<sup>1</sup> Autorizado por Despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009.

2016, 12 meses no ano de 2017 e 8 meses no ano de 2018, já lhe tendo sido devolvida a quantia relativa aos últimos 4 meses do ano de 2018.

2. A Reclamada B., sociedade anónima que exerce a atividade de prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica, regularmente notificada, não contestou nem se fez representar na audiência de julgamento (fls. 64 e 73). Nos termos do artigo 35.º, n.º 2, da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, a não apresentação de contestação não constitui, em si mesma, uma aceitação das alegações do demandante, consagrando-se nesta sede uma situação de revelia inoperante. Tal omissão não afeta, assim, o processo arbitral que deve prosseguir, devendo este tribunal fundamentar a sua decisão atendendo a todos os elementos carreados aos autos.

Na sequência de várias reclamações apresentadas pela Reclamante previamente ao presente processo, a Reclamada respondeu alegando em resumo o seguinte:

- a) A ativação do serviço “Funciona” ocorreu em agosto de 2016 através de contacto telefónico estabelecido pelos serviços da Reclamada e a adesão à faturação eletrónica só ocorreu a 13 de dezembro de 2016 (resposta de 20-12-2018 a fls. 6);
- b) No decorrer da segunda anuidade daquele serviço, concretamente a 8 de setembro de 2017, foram realizadas as competentes revisões às instalações de fornecimento de energia elétrica e de abastecimento de gás natural (resposta de 20-12-2018 a fls. 6);
- c) O contrato referente ao serviço “Funciona” foi rescindido com efeitos a partir de 9 de dezembro de 2018 (resposta de 20-12-2018 a fls. 6);
- d) Na sequência desta rescisão foram devolvidos à Reclamante os valores pagos na vigência da anuidade revogada de 10-08-2018 a 09-12-2018, quantia considerada na fatura seguinte (resposta de 20-12-2018 a fls. 6);
- e) No dia 14 de dezembro de 2018 foi registado um pedido de assistência técnica ao esquentador da habitação da Reclamada no âmbito do serviço “Funciona”, tendo o mesmo sido encerrado uma vez que a situação em causa não estava incluída nas condições gerais do contrato (resposta de 20-12-2018 a fls. 6);
- f) A 13 de março de 2019, a Reclamada informou os serviços jurídicos do CNIACC da deliberação de proceder à restituição dos valores pagos depois de agosto de 2018 “visto que a revisão não foi efetuada nesse ano” (fls. 20);
- g) A 3 de maio de 2019 a Reclamada envia ao CNIACC extrato de movimentos relativos ao serviço “Funciona” da Reclamante (fls. 45) indicando que não devolverá as quantias pagas relativamente a 2016, mas apenas 20 mensalidades referentes a maio de 2017 e 2018 no montante de 157,95 euros;

Pelo que considera nada mais dever à Reclamante.

### **3. Do processo e da competência do tribunal arbitral**

A Reclamante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, através de reclamação apresentada ao CNIACC em formulário eletrónico, a 15 de janeiro de 2019, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º



6/2011, de 10 de março, que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Conforme se prescreve no n.º 2 do artigo 4.º do Regulamento do CNIACC, são considerados “conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios”.

Tal conceptualização decorre, aliás, do estabelecido no artigo 2.º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores) segundo o qual consumidor é “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. No mesmo sentido, a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, define consumidor no artigo 3.º, alínea d), como a pessoa singular que “atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional” e, na alínea e) do mesmo artigo, é definido como prestador de serviços a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue “com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Ora, o serviço de fornecimento de energia elétrica é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea b), da referida Lei n.º 23/96] e a Reclamante é pessoa singular e consumidora dos serviços prestados pela Reclamada para fins não profissionais.

Este tribunal arbitral é, assim, competente no âmbito da matéria *decidendi* e o processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (de ora em diante Regulamento), não enfermando de nulidades que o invalidem. Nos termos do referido Regulamento, em concreto atendendo ao seu artigo 3.º, este tribunal é também competente por inexistir outro centro de arbitragem de conflitos de consumo com competência para a sua decisão, designadamente em termos territoriais.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

#### **4. Objeto do litígio**

O objeto do litígio restringe-se, nos termos expostos anteriormente, a saber se a Reclamada está em dívida para com a Reclamante relativamente à devolução das quantias pagas pela prestação do serviço “Funciona” a que esta alegou não ter aderido.

## II - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA

### A) DOS FACTOS

#### *i) Matéria de facto provada*

Considerando as alegações constantes da reclamação e das respostas da Reclamada e da Reclamante, e, bem assim, o teor dos documentos juntos aos autos e os esclarecimentos prestados em sede de audiência de julgamento pela Reclamante, considero provados os seguintes factos relevantes para a boa decisão da causa:

- a) A Reclamada exerce a atividade de prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica (facto aceite pela Reclamante e pela Reclamada nas suas respostas à Reclamante);
- b) A Reclamada contactou telefonicamente a Reclamante em agosto de 2016 para adesão ao serviço “Funciona”;
- c) À Reclamante foi debitado o valor de 7,90€ relativo à prestação do serviço “Funciona” de setembro de 2016 (fatura constante a fls. 15) até ao mês de dezembro de 2019 (fatura constante a fls. 87-89);
- d) A Reclamada devolveu à Reclamante o valor de 25,68 euros na fatura emitida a 3 de janeiro de 2019 (fls. 90-91);
- e) A Reclamada creditou à Reclamante na fatura emitida a 3 de abril de 2019 o valor total de 118,22 euros (fls. 99-101), que devolveu do seguinte modo:
  - 30 euros na fatura emitida a 3 de abril de 2019 (fls. 99-101), correspondendo este ao valor a pagar nessa fatura pelos consumos de energia elétrica que a mesma refletia e que foi descontado;
  - 34,93 euros na fatura emitida a 3 de maio de 2019 (fls. 102-103);
  - 36,82 euros na fatura emitida a 3 de junho de 2019 (fls. 105-106);
  - 16,47 euros na fatura emitida a 3 de julho de 2019 (fls. 108-110);

#### *ii) Factos não provados*

Não se provaram outros factos com interesse para a boa decisão da causa por ausência de prova ou de prova convincente sobre os mesmos e pelo funcionamento das regras do ónus da prova, designadamente não ficou provado que a Reclamante tenha aderido ao serviço “Funciona” ou assinado qualquer contrato relativamente a este serviço.

### B) DO DIREITO

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e das respostas das partes, importa decidir se a Reclamada deve à Reclamante quaisquer quantias no âmbito da devolução dos montantes pagos pela prestação do serviço “Funciona” a que a Reclamante alega não ter aderido.



O presente litígio tem por base a alegada celebração de um contrato de prestação de serviços por telefone, em agosto de 2016, invocando a Reclamada que a Reclamante, no âmbito de um telefonema levado a cabo pelos seus colaboradores, terá aderido ao serviço “Funciona”.

A validade e eficácia de tal contrato terá, assim, de ser aferida à luz das exigências legais plasmadas no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (sucessivamente alterado) para os contratos celebrados à distância e, ainda, no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (sucessivamente alterado) para as cláusulas contratuais gerais.

Com efeito, nos termos da alínea f) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, «*Contrato celebrado à distância*» é todo aquele que vem a ser contratualizado sem a presença física simultânea do consumidor e do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância. Por «*Técnica de comunicação à distância*», nos termos da alínea m) da mesma norma, entende-se “*qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes*”.

Deste modo, a celebração de um contrato através de telefone constitui um contrato celebrado à distância. O diploma em referência faz depender a sua aplicação nesta sede de o telefonema com vista à celebração do contrato ter sido promovido pelo prestador do serviço. Por outras palavras, não se aplicará o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, quando se deve ao consumidor a iniciativa de contactar o prestador do serviço solicitando um determinado serviço<sup>2</sup>.

Ora,volvendo ao caso dos autos, é dado como provado que a Reclamada contacta telefonicamente a Reclamante, em agosto de 2016, para propor a adesão ao serviço “Funciona”. Neste sentido corrobora o facto de a própria Reclamada afirmar que a subscrição deste serviço “foi efetuada em agosto de 2016 através de contacto telefónico estabelecido pelos nossos serviços” (fls. 6) e que a gravação da chamada relativa a esta transação comercial com a Reclamante já não se encontra disponível nos seus sistemas (fls. 12). Assim, a ter existido a referida adesão pela Reclamante ao serviço “Funciona” a mesma ocorreu na decorrência de um telefonema promovido pela Reclamada, pelo que se terá de aplicar a esta relação contratual o regime jurídico estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

De notar ainda que enquadrando-se o serviço “Funciona” no âmbito da prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica pela Reclamada não se encontra abrangido por nenhuma das exceções do artigo 2.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

Determinada a aplicação ao caso *sub judice* do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, há que determinar se as exigências legais plasmadas neste diploma foram verificadas no âmbito da contratação do serviço “Funciona” conforme alegado pela Reclamada. Neste concreto aspeto, estabelece o n.º 7 do artigo 5.º que sendo o contrato celebrado por telefone “*o consumidor*

---

<sup>2</sup> Sobre o âmbito de aplicação deste diploma ver Paulo Mota Pinto (2015). “O novo regime jurídico dos contratos à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial”. *Estudos de Direito do Consumidor*, N.º 9, Centro de Direito do Consumo, pp. 54-60 e Jorge Morais de Carvalho (2017). *Manual de Direito do Consumo*, 4ª ed., Almedina, Coimbra, pp. 175-178.



só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor”. Acresce que, o legislador no artigo 6.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, exige que o prestador de serviços confirme a “celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, (...) antes do início da prestação do serviço”. Esta confirmação deve ainda, nos termos do n.º 2 do artigo 6.º em análise, conter as informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º do mesmo diploma, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato. Conforme nos dá conta Paulo Mota Pinto, «Daqui resulta, pois, que, em rigor, mais do que uma verdadeira declaração negocial indispensável para a perfeição do contrato, se está perante uma confirmação do conteúdo (e não verdadeiramente “da celebração”) do contrato celebrado a distância, destinada também a comunicar as informações que (nos termos do artigo 4.º, n.º 3) integram o conteúdo desse contrato»<sup>3</sup>.

Ora, no caso em apreço a Reclamante alega que não aderiu a qualquer serviço, nem lhe foi enviado qualquer contrato por forma a tomar conhecimento de que teria aderido ao referido serviço e de quais as condições do mesmo.

Nesta sede importa realçar que o ónus da prova relativamente à existência do contrato de adesão ao serviço “Funciona”, bem como ao cumprimento das exigências legais quanto à formação do contrato plasmadas no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, competirá ao prestador do serviço, neste caso à Reclamada, não só nos termos do artigo 4.º, n.º 7, daquele diploma, como à luz das regras gerais consagradas no artigo 11.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho (que cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais).

Assim, competiria à Reclamada provar que na sequência do telefonema efetuado por sua iniciativa para que a Reclamante aderisse ao serviço “Funciona”, esta assinou a oferta contratual relativa àquele serviço ou que enviou o seu consentimento escrito à Reclamada, ou mesmo que as condições contratuais relativas ao predito serviço terão sido enviadas à Reclamante. Prova esta que a Reclamada não logrou. Com efeito, nenhum documento contendo as condições gerais do serviço “Funciona” foi trazido aos autos. Acresce que é referido pela Reclamada (fls. 6) que em 8 de setembro de 2017 a Reclamante terá assinado um relatório relativo a uma revisão à instalação de eletricidade da sua residência, declarando ter lido e aceite as condições do serviço “Funciona”. Contudo, tal formulário também não foi carreado para os autos não se podendo avaliar os termos e a validade do mesmo. E ainda que tal formulário tenha sido assinado pela Reclamante apenas poderia comprovar a vinculação ao serviço após esta data, mas não para o período anterior, designadamente desde agosto de 2016.

---

<sup>3</sup> Paulo Mota Pinto (2015). “O novo regime jurídico dos contratos à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial”. *Estudos de Direito do Consumidor*, N.º 9, Centro de Direito do Consumo, p. 73.



Ao mesmo resultado se chegará por aplicação do DL n.º 446/85, de 25 de outubro, relativo às Cláusulas Contratuais Gerais, cuja aplicação se justifica ao caso em apreço por estar em causa a adesão a um serviço cujas condições gerais foram elaboradas apenas pela Reclamada, sem prévia negociação com a Reclamante e sem que esta pudesse ter negociado ou alterado o seu conteúdo (artigo 1.º). Ora, nos termos do artigo 5.º daquele diploma, as cláusulas que integrem um contrato de adesão devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes *“de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência”*. E o ónus da prova relativamente à *“comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais”*, ou seja, à aqui Reclamada, que nesta sede nenhuma prova produziu.

Daqui resulta não poder este tribunal declarar que a adesão ao serviço “Funciona” por parte da Reclamante se tenha concretizado como alega a Reclamada, uma vez que nenhuma prova foi produzida, como lhe competiria, a atestar que a declaração negocial por parte da Reclamante, e indispensável para a perfeição do contrato, tenha sido emitida. E não pode a Reclamada invocar que a Reclamante usufruiu do serviço em 2016 (fls. 45) para pretender suprir a falta de declaração negocial expressa, na medida em que não só o consumidor apenas fica vinculado *“depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços”*, nos termos explanados anteriormente, como nenhuma prova é produzida de que a Reclamante tenha sequer usufruído de qualquer serviço “Funciona” em 2016, cujo conteúdo, aliás, nem foi nunca descrito ou apresentado a este Tribunal. Na verdade, apenas é alegada a prestação de um serviço de revisão da instalação de eletricidade em 8 de setembro de 2017 e, nem tal revisão ocorreu em 2016, nem fica demonstrado que a mesma se insere no âmbito do serviço “Funciona”, até porque as condições gerais de tal serviço nunca foram carreadas ao processo pela Reclamada.

Assim, declara-se a inexistência de qualquer contrato entre a Reclamante e a Reclamada relativamente à prestação do serviço “Funciona”, tendo a Reclamada de devolver todas as quantias auferidas a título de um serviço que não foi contratado, nem mesmo usufruído.

Face à alegada adesão ao serviço “Funciona” em agosto de 2016, que não foi validamente contratualizada, como vimos, a Reclamante pagou a primeira prestação de 7,90 euros em setembro de 2016 (conforme fatura por si apresentada a fls. 15, com data limite de pagamento de 2016-09-28). A última prestação relativa ao predito serviço “Funciona” foi debitada na fatura emitida a 3 de dezembro de 2018, com data limite de pagamento de 9 de janeiro de 2019 (conforme fatura a fls. 87 e ulterior histórico de faturas trazidas ao processo pela Reclamante a fls. 90 e seguintes, das quais resulta que este valor não foi cobrado nas faturas emitidas subsequentemente). Assim, à Reclamante foi mensalmente debitada a quantia de 7,90 euros em setembro, outubro, novembro e dezembro de 2016 e ainda durante os 12 meses do ano de 2017 e os 12 meses do ano de 2018, perfazendo um total de 221,20 euros (28 meses\*7,90 euros).

A Reclamada creditou à Reclamante o valor de **25,68 euros** na fatura emitida a 3 de janeiro de 2019 (fls. 90-91) tendo sido esta quantia descontada no montante em débito. Na fatura emitida



a 3 de abril de 2019 foi criado um crédito no valor total de 118,22 euros (fls. 99-101), devolvido à Reclamante do seguinte modo:

- **30 euros** que correspondem aos valores de consumo de eletricidade no período de 4 de março de 2019 a 3 de abril de 2019 e que foram descontados no referido crédito de 118,22 euros, criado nessa mesma fatura emitida a 3 de abril de 2019, ficando ainda por receber 88,22 euros (fls. 99-101);
- **34,93 euros** na fatura emitida a 3 de maio de 2019 (fls. 102-103);
- **36,82 euros** na fatura emitida a 3 de junho de 2019 (fls. 105-106);
- **16,47 euros** na fatura emitida a 3 de julho de 2019 (fls. 108-110).

Não constam das faturas emitidas pela Reclamada de janeiro de 2019 até à data da audiência de julgamento em setembro de 2019 qualquer outro montante creditado à Reclamante (conforme documentos constantes de fls. 90 a 116). Por outro lado, as faturas carregadas aos autos pela Reclamante não refletem os valores constantes do quadro anexo ao email da Reclamada de 5 de setembro de 2019 (fls. 68) relativamente às quantias que terão sido creditadas à Reclamante. Com efeito, não obstante os valores constantes desse quadro, o certo é que as faturas refletem que foram descontados montantes inferiores aos indicados pela Reclamada, tendo de se atender ao valor que efetivamente a Reclamante lhe viu creditado e que constante nas faturas supra indicadas. Assim, e tendo sido devolvido à Reclamante o montante global de 143,90 euros, a Reclamada ainda lhe terá de devolver o remanescente no valor de 77,30 euros.

### **III - DECISÃO**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada a restituir à Reclamante a quantia de 77,30 euros (setenta e sete euros e trinta cêntimos), correspondente ao remanescente do valor pago pela Reclamante pelo serviço “Funciona” que não contratualizou e ainda não devolvido pela Reclamada.**

Notifique-se.

A Juiz-árbitro  
Cátia Marques Cebola