TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA
CENTROS DE ARBITRAGEM

-Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 1886/2019**.

**Demandante**:

**Demandada**:

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** O prestador de serviços públicos essenciais encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade elevados (**artigos 3.º, 4.º** e **7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **2.º** Ao criar a convicção no demandante que o pagamento das faturas relativas à cessação dos contratos de fornecimento de energia elétrica e gás natural saldaria todos os valores que lhe eram devidos por conta desses serviços, tendo, posteriormente, reclamado do mesmo o pagamento de consumos alegadamente em débito, a demandada " " violou o princípio geral da boa-fé, os deveres de prestação dos serviços segundo padrões de qualidade elevados e o direito do demandante à proteção dos seus interesses económicos.

**I. - Relatório**:

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

O demandante , residente na no lugar de , em no concelho da apresentou uma reclamação no Triave, à qual foi atribuída o número 1886/2020, contra a demandada " ".

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

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 a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na inexigibilidade do pagamento do valor em dívida.

A demandada " " pugnou, por sua vez, pela improcedência total da ação e pela sua absolvição do pedido e, cumulativamente, na condenação do demandante no pagamento dos valores que alega estarem em dívida.

Pese embora este último pedido não tenha sido formulado sob a forma de reconvenção, nos termos e para os efeitos previstos na Lei da Arbitragem Voluntária e no Código do Processo Civil, este tribunal não pode ignorar que a demandada formulou tal pedido ainda que não observando o formalismo processual decorrente das regras que regulam o instituto jurídico da reconvenção.

Não obstante, de modo a assegurar a aplicação plena do princípio da economia processual em conjugação com o princípio da tutela jurisdicional efetiva, que tem, desde logo, consagração constitucional, este tribunal assume que o pedido da demandada " " tem natureza reconvencional e, por isso, será admitido, apreciado e decidido.

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

Nos termos do regulamento do Triave 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 Triave promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa "Mediação" foi possível reunir, desde logo, 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 Triave 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 do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do Triave e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

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

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

**C. – Audiência Arbitral** (artigo 14.º do Regulamento do Triave):
Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do Triave 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.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sala do Fórum Trofa XXI, na Trofa, no dia 22-10-2020, pelas 09:45.

A demandada apresentou a sua contestação oral tendo, para o efeito, reproduzido o teor da resposta apresentada na fase de "Mediação".

No decurso da audiência arbitral a demandada requereu, ainda, intervenção provocada acessórias das empresas "
", pedido que foi indeferido em virtude de nesta fase não se revelar processualmente admissível, por um lado, e porque a intervenção destas empresas não se revelaria essencial para a descoberta da verdade material e para a justa composição deste litígio.

O demandante encontrava-se presente e a demandada representada pela Dr.ª

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

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

Questão prévia: **Pedido reconvencional**.

Na parte final da sua contestação escrita a demandada "( " peticiona a condenação do demandante no pagamento da quantia de €110,20 relativa a consumos de energia em débito.

Conjugando as normas do regulamento do TRIAVE com a LAV e, ainda, com as normas do CPC, aplicadas supletivamente, temos, então, que a demandada " " deveria ter formulado tal pedido em sede de reconvenção.

A reconvenção encontra-se expressamente prevista no **artigo 33.º/4**, da LAV, e é admissível desde que o seu objeto seja abrangido pela convenção de arbitragem.

Nos presentes autos não temos uma convenção arbitragem, mas, ao invés, uma arbitragem necessária prevista expressamente na lei e que foi desencadeada por vontade expressa pelo demandante.

Tal norma terá, por isso, de ser interpretada de com o regime de arbitragem aplicável aos presentes autos.

Promovendo tal exercício poderemos concluir que a reconvenção é admissível se o seu objeto estiver abrangido pelo objeto da arbitragem necessária.

Confrontando os pedidos e a causa de pedir do demandante podemos concluir, sem margem para dúvidas, que o objeto da reconvenção, que se traduz na condenação do demandante no pagamento da quantia acima mencionada com fundamento no incumprimento do contrato de prestação de serviços, encontra-se abrangido pelo objeto desta arbitragem necessária, na medida em que o mesmo inclui, desde logo, a discussão da legalidade da obrigação de pagamento por parte do demandante.

Em suma: relativamente ao valor em causa o demandante pretende que este tribunal o desonere do seu pagamento, através da declaração da ilegalidade da atuação da demandada, e esta, por sua vez, pretende que este tribunal confirme a da sua atuação e condene aquele no pagamento do valor reclamado na sua contestação escrita.

Tendo-se concluído quanto à admissibilidade da reconvenção importa, agora, analisar se a mesma foi deduzida nos termos e condições legalmente previstos.

O regulamento do TRIAVE e a LAV são totalmente omissos quanto à tramitação processual da reconvenção, justificando-se, por isso, a aplicação, supletiva, do regime previsto no CPC.

À luz de tal regime este tribunal seria forçado a concluir, desde já, que o pedido reconvencional não foi deduzido corretamente e que por isso deveria ser rejeitado considerando a fase do processo arbitral em que nos encontramos.

Na verdade, a demandada "  " não menciona sequer a palavra reconvenção, limitando-se a pedir a condenação do demandante no pagamento da quantia acima indicada.

Não obstante, como se deu conta supra, de modo a assegurar a aplicação plena do princípio da economia processual em conjugação com o princípio da tutela jurisdicional efetiva, que tem, desde logo, consagração constitucional, este tribunal assume que o pedido da demandada "  " tem natureza reconvencional e, por isso, será admitido, apreciado e decidido.

**Conclui-se**, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas e o pedido reconvencional é admissível.

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.

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 Triave 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**).

O demandante pretende que este tribunal declare que não é devedor da quantia de **€115,47** com fundamento na atuação ilegal da demandada "  ".

Por sua vez a demandada "  " pretende que este tribunal julgue improcedente os pedidos do demandante e o condene no pagamento daquela quantia.

Para efeitos de fixação do valor da causa, atendendo ao critério definido no **artigo 299.º/2**, do CPC, aqui aplicado supletivamente, o valor do pedido da demandada "  " em sede de reconvenção não é somado ao valor do pedido formulado pelo demandante porquanto os mesmos não se revelam distintos, dado que ambas as partes pretendem conseguir, em seu benefício, o mesmo efeito jurídico.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€115,47** (cento e quinze euros e quarenta e sete cêntimos), nos termos dos **artigos 296.º/1** e **299.º/2**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

**III. – Enquadramento de Facto**:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes, os documentos juntos aos autos pela pelas mesmas, as declarações de parte do demandante, e o depoimento da testemunha arrolada por este, que se revelou assertivo, coerente, pormenorizado, seguro, espontâneo, autênticos e genuínos, e, por isso, credíveis, não demonstrando qualquer sinal de contradição com as declarações do demandante, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. Em 06-01-2020 o demandante subscreveu o formulário da demandada " " relativo à "Rescisão de Contrato de Fornecimento de ";

2. Posteriormente a demandada apurou e faturou os consumos até àquela data relativos ao fornecimento de energia elétrica e gás natural;

3. O demandante pagou, então, a quantia de €32,50, por conta da eletricidade consumida, e a quantia de €35,35, por conta do gás natural consumido;

4. Na página 2 de ambas as faturas, no campo "Leituras/Consumo", é mencionado que se tratam dos consumos finais;

5. O demandante pagou as duas faturas;

6. Em junho de 2020 a empresa " " notificou o demandante para pagar a quantia de €115,47 em dívida para com a demandada " ";

7. O demandante reclamou junto da empresa " " e da demandada " " que o valor em causa não era devido porquanto pagará as faturas relativas aos consumos finais;

8. A demandada " " reclama esta quantia a título de consumos de energia elétrica que não foram incluídos na fatura emitida após a rescisão do contrato.

9. O demandante recusou-se a pagar a quantia de €115,47.

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

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

**a)** Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9, pelos documentos juntos aos autos, pelas declarações de parte prestadas pelo demandante e pelo depoimento da testemunha

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelo demandante.

Através dos mesmos foi possível a este tribunal arbitral apurar, desde logo, com especial interesse e relevância para a decisão desta causa arbitral, que o demandante formalizou a rescisão do contrato de fornecimento de energia elétrica e gás natural, que no seguimento da rescisão a demandada apurou e faturou os consumos em débito até à data da rescisão, que o demandante pagou as respetivas faturas com os consumos finais e que meses depois a demandada faturou e reclamou do demandante o pagamento de uma fatura com consumos de eletricidade que supostamente não teriam sido incluídos na fatura anterior.

Foi possível apurar, igualmente, que nas faturas emitidas após a rescisão e que dizem respeito aos consumos finais de eletricidade e gás natural é dito, expressamente, o campo das "Leituras/Consumos", que se tratam dos consumos finais.

Se é verdade que a LAV, no seu **artigo 33.º/2**, consagra que a ausência de contestação não tem como consequência a aceitação das alegações do demandante, embora neste caso a demandada " " tenha apresentado contestação escrita, também não é menos verdade que o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado cabe àquele que invocou esse direito, de acordo com o disposto no **artigo 342.º**, do Código Civil.

Neste caso a demandada " " limitou-se a defender a legalidade da sua atuação e a pedir a condenação do demandante no pagamento da quantia de **€115,47**.

Todavia, não apresentou nenhum documento e/ou qualquer outro meio de prova, designadamente testemunhal, para prova, desde logo, dos factos alegados na sua contestação.

Não logrou, por isso, provar os factos constitutivos do direito objeto da sua reconvenção.

**IV. – Enquadramento de Direito**:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da demandada " " é legal e, consequentemente, se o demandante está obrigado ao pagamento do valor reclamado pela mesma a título de consumos de energia elétrica que não foram faturados com a fatura emitida após a rescisão do contrato em 06-01-2020.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada " " não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, desde logo ao nível do dever de informação, a que estava obrigada para com o demandante na qualidade de prestadora de serviço público essencial, no que concerne aos termos e condições da resolução do contrato de prestação de serviços celebrado com aquele.

Com base na matéria de facto dada como provada este tribunal formou a convicção que a demandada " " prestou informações erradas ao demandante relativamente aos consumos finais após a rescisão do contrato, por um lado, e que procurando-se servir desse erro faturou, então, alegados consumos de eletricidade ainda em débito, por outro.

Ora, foi precisamente a partir da conjugação destes factos que este tribunal concluiu que a atuação da demandada " " é ilegal em virtude de violar os princípios, os deveres e os direitos decorrentes da Lei n.º23/96, de 26/07, e da Lei n.º24/96, de 31/07.

A norma do **artigo 3.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, dispõe 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 a norma do **artigo 4.º**, sob a epígrafe *"Dever de informação"*, prevê 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 justifiquem, de acordo com as circunstâncias."*.

A norma do **artigo 7.º**, sob a epígrafe *"Padrões de qualidade"*, refere, também, 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."*.

A norma do **artigo 9.º**, sob a epígrafe *"Direito à proteção dos interesses económicos"*, da Lei n.º24/96, de 31/07, consagra que o *"1 - O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos."*.

O **artigo 10.º/1**, do Decreto-Lei n.º24/2014, de 14/02, dispõe, por fim, que *"1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar: a) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços; (…)"*.

Confrontando o "direito" acabado de citar com a matéria de facto dada como provada este tribunal tem de reiterar a sua conclusão inicial, ou seja, que a atuação da demandada "[redacted]" revela-se ilegal e que a violação pela mesma, desde logo do *"Dever de informação"* previsto no **artigo 4.º** acima citado, é a única causa para procurar, agora, obter do demandante o pagamento de uma quantia relativa a consumos de energia elétrica que a mesma tão-pouco conseguiu provar que tenham existido.

**V. – Decisão**:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **declaro a ilegalidade da atuação da demandada "[redacted]" e absolvo o demandante do pedido de pagamento da quantia de €115,47**, que corresponde à quantia de €110,20 acrescida de juros e despesas imputadas pela empresa "[redacted]", tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do Triave.

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

O valor da causa fixa-se, assim, em **€115,47** (cento e quinze euros e quarenta e sete cêntimos), nos termos dos **artigos 296.º/1** e **299.º/2**, ambos do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

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

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

**Braga**, 31-12-2020.

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,