PROC. N.º 2495/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. A *aceitação da proposta de fornecimento apresentada pelo comercializador depende de declaração expressa, registada em suporte duradouro, do cliente, enquanto titular do contrato de fornecimento* (art.º 20º, n.º 1 RRC).

II. Decorre do instituto da responsabilidade civil a obrigação de indemnizar o lesado pelos danos causados, quer ao abrigo da responsabilidade contratual, quer pela prática de factos ilícitos que violem deveres de ordem geral ou de direitos absolutos do lesado. Qualquer um destes regimes impõe a obrigação de indemnizar, nos termos dos art.º 562º a 572º do Código Civil, cumpridos que estejam os respetivos pressupostos – facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade – sem prejuízo dos regimes de presunção estabelecidos na lei.

III. Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

IV. Caberia à Reclamante demonstrar, não só que sofreu danos não patrimoniais indemnizáveis, isto é, que são de tal forma graves que impõem a obrigação de compensação, mas também que tais danos se fixam no montante €2.000,00, conforme peticionado. Porém, a Reclamante limitou-se a peticionar o pagamento deste montante, sem alegar nem demonstrar qualquer facto constituído de tal direito, tal como se exigia ao abrigo o art.º 342º do CC.

V. Embora parte do reembolso efetuado pela Reclamada tenha sido realizado já após a Reclamante recorrer a este tribunal para resolução do litígio, a última devolução ocorreu a 15 de novembro de 2022, sendo que a audiência arbitral (no âmbito da qual a Reclamante juntou o extrato bancário pelo qual pagou €51,66) se realizou a 17/01/2023, pelo que a Reclamante já tinha tido oportunidade de confirmar a devolução integral dos montantes faturados, através da análise regular à sua conta bancária – análise, aliás, pela qual se apercebeu do débito de montantes indevidos.

A) RELATÓRIO:

No dia 23/09/2022, a Reclamante residente na apresentou reclamação contra a com sede na alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Apercebeu-se de que a Reclamada estava a debitar valores mensalmente na sua conta bancária, para um contador (n.º) e local que desconhece;

2) Parece ser a sua morada, mas não é o local onde reside;

3) Tem apenas uma casa, com o contador n.º cujo contrato de eletricidade foi subscrito noutra empresa há mais de 2 anos;

4) Ao reclamar a situação junto da Reclamada, explicaram-lhe que o contrato foi realizado em loja no mês de outubro de 2021, necessário para efeitos de compra de aparelho elétrico (máquina de lavar) e mediante exibição de fatura atual da comercializadora mas ao que parece, só retiveram informação da primeira página da fatura de eletricidade, onde aparece a morada de correspondência, e não a segunda página, onde aparece o número de contador e o CPE;

5) Terão ficado os seus dados associados erradamente a um contador/local de consumo que não lhe pertence;

6) Não lhe deram cópia porque a loja tinha muita gente e, quando voltou noutro dia, já não sabiam onde se encontrava o processo;

7) Só recentemente teve acesso ao contrato em questão, que inclui serviço extra

8) Entretanto, pediu a anulação do contrato de eletricidade e, no dia 05/09/2022, já cortaram o serviço de eletricidade, para além de pedir o reembolso dos valores já pagos de forma indevida, pedido registado no dia 01/09/2022 com o n.º e reforçado nos dias 7 e 19 de setembro de 2022;

9) Só agora recebe cartas sobre o assunto – várias faturas do e aviso de dívida – pois tinha cancelado o débito direto e percebeu que o contrato era de conta-certa;

10) Agora recebe fatura de acertos, na quantia de €513,12 que indica que já pagou €367,00, mas na verdade já foi de €534,20;

11) Discorda da cobrança.

Peticiona que a Reclamada considere o contrato nulo, anule as faturas emitidas e proceda ao reembolso da quantia paga, no total de €534,90. Peticiona, ainda, uma indemnização na quantia de €2.000,00 pelos transtornos causados.

*

Em **Contestação,** a Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) Não assiste razão à Reclamante;

2) Após a exposição da Reclamante, a Reclamada procedeu à anulação dos valores cobrados no período compreendido entre 28 de outubro de 2021 a 5 de setembro de 2022;

3) Foi efetuado estorno à faturação, tendo sido creditados na conta da cliente os montantes faturados e pagos por esta relativamente a mensalidades de Conta Certa e serviços;

4) Esses montantes foram pagos nos dias 9 e 10 de novembro de 2022;

5) Primeiramente foi efetuado um estorno de € 456,40 e depois de € 14,90, perfazendo o montante total de € 471,30;

6) A Reclamante alega que a Reclamada debitou na sua conta bancária mais do que a quantia ora reembolsada, todavia não corresponde à verdade;

7) Isto porque o montante que a Reclamada tentou cobrar durante o decorrer do contrato de fornecimento elétrico no valor de € 62,90, foi devolvido pela entidade bancária;

8) Quantia que, a somar ao valor de € 471,30 que foi devolvida, perfaz precisamente os €534,20 que a Reclamante alega ter-lhe sido debitado;

9) Sendo certo que os pagamentos feitos pela Cliente perfazem o valor creditado de € 471,30;

10) Nada mais tem a Reclamada a devolver à Reclamante a este título, estando o pedido satisfeito;

11) A Reclamante requer ser compensada na quantia de €2.000 por "transtornos causados", mas não especifica quais nem faz prova dos mesmos;

12) É necessário fazer prova de que transtornos foram causados e do seu nexo de causalidade com a conduta da Reclamada, o que não acontece in hoc casu;

13) Os danos não patrimoniais são indemnizáveis única e exclusivamente quando merecem tutela do direito estando essa tutela especificada na lei;

14) O mero transtorno não é um dano tutelado pelo direito, pelo que, não é indemnizável.

Peticiona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 17/01/2023, na Sala do Fórum Trofa XXI, sito na Rua Padre Joaquim Augusto da Fonseca Pedrosa, na Trofa, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

*

Em audiência, a Reclamante procedeu à **ampliação do pedido**, peticionando ser ressarcida do montante despendido com a emissão do extrato bancário, no valor de **€51,66**, junto durante a audiência, o qual foi admitido, conforme ata junta aos autos.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da Lei dos Serviços Públicos.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €2.586,56 o valor da ação.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar a validade do contrato celebrado entre as partes, bem como se a Reclamada está obrigada a proceder à anulação das faturas emitidas. Cumpre, ainda, apreciar e decidir se a Reclamante pagou o total de €534,20 de forma indevida e se tem direito a

receber o respetivo reembolso, bem como a ser indemnizada no montante de €2.000,00 por danos não patrimoniais e, ainda, no montante de €51,66 por danos patrimoniais.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) A Reclamante apercebeu-se de que a Reclamada se encontrava a debitar valores mensalmente, para o contador n.º que não corresponde ao contador que abastece o seu local de consumo – n.º – sito na

2) A Reclamante é cliente da para o local de consumo da habitação onde reside;

3) Os dados da Reclamante foram associados erradamente a um contador/local de consumo que não lhe pertence;

4) A Reclamante solicitou a anulação do contrato de fornecimento de energia elétrica e do serviço extra celebrado a 25/10/2021 e o reembolso dos valores já pagos;

5) A Reclamante recebeu fatura referente ao contrato celebrado a 25/10/2021 no montante de €513,12 que indica que já pagou €367,00;

6) A Reclamada cobrou o total de €597,10;

7) A Reclamada devolveu o montante de €14,90 a 15/11/2022;

8) A Reclamada devolveu o montante de €456,40 a 10/11/2022;

9) O montante de €125,80 foi devolvido pela entidade bancária;

10) A Reclamante pagou €51,66 pela emissão do extrato bancário da conta de que é titular e de onde foram debitados os montantes faturados pela Reclamada.

Factos não provados:

Não foram demonstrados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) A Reclamante solicitou e aceitou a contratação do serviço de fornecimento de energia elétrica e junto da Reclamada.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, *ex vi,* art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, conjugada com as regras da experiência e do ónus da prova.

Quanto à matéria provada, os **pontos 1)** e **2)** ficaram demonstrados pela fatura emitida pela comercializadora da qual consta a morada da Reclamante, a identificação do contrato e do contador, sendo este último diferente do identificado nas faturas emitidas pela Reclamada. Foi, ainda, relevante o contrato junto aos autos.

Quanto ao **ponto 3)** da matéria provada e **alínea a)** da matéria não provada, caberia à Reclamada demonstrar que entre as partes foi celebrado contrato de prestação de serviços que legitimasse a cobrança dos valores faturados, cuja anulação a Reclamante aqui peticiona, prova essa que não foi realizada. O contrato junto aos autos não se encontra assinado pela Reclamante e, na verdade, a Reclamada não alega que tenha sido solicitado e aceite pela Reclamante a contratação dos seus serviços, confessando na sua contestação que procedeu à anulação dos montantes faturados, indo ao encontro da pretensão da Reclamante, o que permite concluir que a formalização do contrato se tratou, de facto, de lapso dos serviços da Reclamada.

O **ponto 4)** é facto confessado pela Reclamada e o **ponto 5)** resultou demonstrado pela análise à respetiva fatura.

Da conjugação da prova produzida foi possível concluir que a Reclamada cobrou o total de €597,10, desde dezembro de 2021 até agosto de 2022. No entanto, este montante foi totalmente devolvido à Reclamante.

Com efeito, a Reclamante juntou um manuscrito que lhe foi entregue ao balcão da onde tem sediada a sua conta bancária, com a descrição de todos os montantes debitados, desde 17/12/2021 até 29/08/2022. A soma dos montantes ali descritos perfaz a quantia de €597,10 (**ponto 6**), fazendo referência ao montante de **€79,00**, debitado a **17/12/2021**, e ao valor de **€14,90**, debitado a **28/12/2021**. Estes dois montantes não se encontram plasmados no extrato bancária junto aos autos, uma vez que o mesmo só faz referência aos

movimentos realizados a **partir de janeiro de 2022**, o que não permite confirmar quais os montantes cobrados antes dessa data. Porém, do extrato bancário consta a cobrança do valor global de €503,20: **2 x €14,90** (01/02 e 02/03/2022), **6 x €62,90** (28/03, 28/04, 30/05, 28/06, 28/07 e 29/08) e 2 x €48,00 (03/01 e 28/02/2022).

Muito embora o manuscrito, por si só, não faça prova do seu conteúdo, a verdade é que a Reclamante também juntou o comprovativo de **devolução**, a 10/11/2022, do montante de €456,40 (**ponto 8**) efetuado pela Reclamada: **1 x €79,00**, 2 x €48,00, **4 x €62,90** e **2 x €14,90.**

Realizado o encontro de contas, conclui-se, com relevância para a decisão da causa, que a Reclamada **cobrou 3 x €14,90** e **6 x €62,90**, e **devolveu**, a 10/11/2022, **2 x €14,90** e **4 x €62,90**, o que permite concluir que faltaria devolver 1 x €14,90 e 2 x €62,90.

Sucede, porém, que do extrato bancário consta uma **transferência** realizada pela Reclamada a **15/11/2022**, no valor de **€14,90** (**ponto 7**) e **duas devoluções de débito direto**, no valor de **€62,90**, realizadas pela entidade bancária, ambas a **29/08/2022**, uma referente ao débito realizado nesse dia e outra referente ao débito que havia sido realizado a 28/07/2022 (**ponto 9**).

Quanto ao **ponto 10)** é facto demonstrado pela junção aos autos da respetiva fatura.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos termos do art.º 20º, n.º 1 do **REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS**, aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12, *a aceitação da proposta de fornecimento apresentada pelo comercializador depende de declaração expressa, registada em suporte duradouro, do cliente, enquanto titular do contrato de fornecimento.*

Nos termos do art.º 12º da **Lei de Defesa do Consumidor**, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. Por outro lado, decorre do instituto da responsabilidade civil a obrigação de indemnizar o lesado pelos danos causados, quer ao abrigo da responsabilidade contratual, quer pela prática de factos ilícitos que violem deveres de ordem geral ou de direitos absolutos do lesado. Qualquer um destes regimes impõe a obrigação de indemnizar, nos termos dos art.º 562º a 572º do Código Civil, cumpridos que estejam os respetivos pressupostos – facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade – sem prejuízo dos regimes de presunção estabelecidos na lei.

No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC), sendo que quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação (Art.º 562º CC). A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC).

Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC), sendo o montante da indemnização fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º do CC, isto é, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso. Diz-nos a jurisprudência que "a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva: compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso[1]".

Caberia à Reclamante demonstrar, não só que sofreu danos não patrimoniais indemnizáveis, isto é, que são de tal forma graves que impõem a obrigação de compensação, mas também que tais danos se fixam no montante €2.000,00, conforme peticionado. Porém, a Reclamante limitou-se a peticionar o pagamento deste montante, sem alegar nem demonstrar qualquer facto constituído de tal direito, tal como se exigia ao abrigo o art.º 342º do CC.

Quanto ao pedido de compensação do custo com a emissão do extrato bancário, ter-se-á de concluir igualmente pela sua improcedência. Com efeito, embora parte do reembolso efetuado pela Reclamada tenha sido realizado já após a Reclamante recorrer a este tribunal para resolução do litígio, a última devolução ocorreu a 15 de novembro de 2022, sendo que a audiência arbitral (no âmbito da qual a Reclamante juntou o extrato bancário pelo qual pagou €51,66) se realizou a 17/01/2023, pelo que a Reclamante já tinha tido oportunidade de confirmar a devolução integral dos montantes faturados, através da análise regular à sua conta bancária – análise, aliás, pela qual se apercebeu do débito de montantes indevidos. Assim, a Reclamada não é responsável pelo

[1] In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.

custo da emissão do extrato, sendo ainda relevante o facto de a Reclamante o ter juntado o documento como elemento de prova de que a Reclamada debitou valores superiores aos reembolsados, facto que também não ficou demonstrado.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, declaro nulo e sem nenhum efeito o contrato celebrado a 25/10/2021, em nome da Reclamante, para os serviços de fornecimento de energia elétrica e e condeno a Reclamada a proceder à anulação da faturação emitida, absolvendo-a do demais peticionado.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.
Notifique.

Trofa, 10 de fevereiro de 2023
O Árbitro,
Lúcia Miranda
(assinado digitalmente)