PROC. N.º 1941/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **Quando o contrato for 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.**

II. **O prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço. A confirmação do realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais.**

A) RELATÓRIO:

No dia 07/07/2023, a Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Era cliente da para o serviço de gás, NIF

2) Em meados do mês de junho, recebeu uma fatura da Reclamada, empresa que até à data desconhecia, a exigir o pagamento de €137,19;

3) Como não rescindiu qualquer contrato com a contactou a empresa e foi informada de que tinha existido um pedido de rescisão;

4) Recebeu esta informação com a maior das perplexidades, pois não celebrou qualquer contrato com a Reclamada;

5) Contactou a Reclamada para reclamar a situação e foi informada que, supostamente, celebrou o contrato através de uma empresa subcontratada para o serviço de gás;

6) Manifestou o seu desagrado pois não recebeu qualquer colaborador da Reclamada na sua casa, não assinou qualquer documento, não consentiu, nem recebeu qualquer informação pelo telefone;

7) O serviço de gás estava a ser prestado pela e é nesta empresa que pretende continuar, até porque o valor do m^3 é bastante inferior;

8) Não pode uma empresa atuar desta forma abusiva e por esse motivo não pretende pagar qualquer valor à reclamada, pois abusivamente utilizaram os seus dados;

9) Além disso, à sua revelia avançaram com uma suposta mudança de comercializador que não foi por si solicitada;

10) Mais uma vez, não celebrou qualquer contrato com a empresa aqui reclamada que possa suportar ou permitir qualquer faturação, o que faz com que, muito naturalmente, considere indevido qualquer contrato e qualquer faturação emitida pela reclamada em seu nome, pois é referente a um serviço que jamais solicitou e que não constitui cumprimento de qualquer contrato válido.

Peticionou a declaração de inexistência de qualquer contrato com a Reclamada e de que não é devedora de qualquer quantia.

*

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

1) A 17/3/2023 foi celebrado contrato de fornecimento de energia elétrica quanto ao

2) O contrato não vigorou devido a recusa do Operador da Rede de Distribuição por existência de dívida no anterior comercializador;

3) No mesmo dia 17/3/2023 foi celebrado contrato de fornecimento de gás natural quanto ao

4) O contrato ficou ativo a 22/3/2023 e esteve em vigor até 11/7/2023;

5) Este contrato foi celebrado através do centro de atendimento telefónico da entidade

6) Tendo remetido ao Reclamante o respetivo contrato de fornecimento;

7) Não verificou qualquer desconformidade na celebração do aludido contrato;

8) Não resulta qualquer dúvida que o Reclamante procedeu à celebração do contrato e que fê-lo de forma consciente;

9) Tendo emitido a faturação corretamente.

*

A audiência realizou-se no dia 20/10/2023, nas instalações do TRIAVE, em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

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.

Subjacente ao pedido da Reclamante encontra-se o fornecimento de gás natural, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, c) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 15º da referida Lei.

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 €137,19 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 e decidir se a Reclamante é devedora à Reclamada de algum valor quanto ao serviço de fornecimento de gás natural.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) A Reclamante é cliente da para o serviço de fornecimento de gás natural para a morada sita na

2) No dia 17/03/2023, a Reclamante contactou o serviço de apoio comercial indicado na fatura da para redução do escalão associado ao serviço;

3) No âmbito do contacto telefónico estabelecido no dia 17/03/2023, a entidade propôs à Reclamante a contratação do serviço de fornecimento de gás natural com a Reclamada;

4) A Reclamada solicitou a mudança de comercializador quanto ao serviço de fornecimento de gás natural prestado na habitação da Reclamante;

5) O contrato para o fornecimento de gás natural prestado pela Reclamada na habitação da Reclamante ficou ativo a 22/3/2023 e esteve em vigor até 11/7/2023;

6) Em meados de junho de 2023, a Reclamante recebeu uma fatura da Reclamada a exigir o pagamento de €137,19;

7) A Reclamante contactou a Reclamada para reclamar a situação e foi informada de que foi celebrado um contrato para o serviço de gás, através de uma empresa intermediária.

Factos não provados:

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

a) A Reclamante não recebeu qualquer informação por telefone;

b) A Reclamante procedeu à celebração do contrato;

c) A Reclamada remeteu à Reclamante o contrato de fornecimento de gás natural.

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 e as gravações telefónicas juntas aos autos e as declarações da Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela Reclamante foi dito que ouviu a gravação da chamada junta aos autos pela Reclamada, esclarecendo que ligou para o número referente ao "apoio ao cliente" que aparece na fatura da , porque pretendia alterar o escalão, uma vez que vive do abono da filha com deficiência. Acrescentou que não recebeu qualquer contrato, mas apenas as faturas, que recebeu praticamente todas juntas, e que, quando se apercebeu da alteração do contrato, voltou a celebrar contrato com

Pela Reclamada foi junta uma carta datada de 22/03/2023, dirigida à Reclamante, e o respetivo contrato de fornecimento. No entanto, não ficou demonstrado que estes documentos tenham sido efetivamente recebidos pela Reclamante, tampouco que tenham sido enviados e por que forma, sendo que a Reclamante nega que os tenha recebido.

Pela Reclamada foi junta uma fatura, no valor de €47,52, com valor em dívida acumulado de €232,52, emitida a 11/07/2023, para o período de 23/06 a 11/07/2023, correspondente à ultima fatura emitida pela Reclamada. Em audiência, pelo I. Mandatário da Reclamada foi dito que o valor em dívida corresponde a €236,32, quanto ao período de faturação de 22/03/2023 a 11/07/2023, sendo €232,52 referente a consumos e €3,80 relativo a juros de mora.

Das gravações de chamadas juntas aos autos, foi possível concluir que a Reclamante contactou a linha de apoio da no dia 17/03/2023, dizendo que recebeu uma carta da e questionando a colaboradora quanto à possibilidade de alterar o escalão de gás. Após solicitar os dados da Reclamante, a colaboradora da esclareceu que o gás da tinha sofrido uma alteração da tarifa e que podia tentar alterar o contrato para o 1º escalão. A colaboradora acaba por propor a "mudança de companhia" por ser "o que seria certo neste caso" e por apresentar os preços e condições sem mencionar, desde logo, que está em causa um contrato com a Reclamada e confundindo os termos "distribuidora" e "comercializadora" durante a chamada. No entanto, ao longo do resto da gravação, a colaboradora fez referência várias vezes à e até sugeriu que, ao contactar a a propósito do contrato referente à aquisição do frigorífico, a Reclamante tivesse cuidado, pois aquela comercializadora tentaria convencê-la a manter-se cliente, ao que a Reclamante respondeu "eles vão tentar dar a volta" e "eles não querem perder porque já estou há muitos anos com eles". Ou seja, a Reclamante ficou consciente de que estava em causa um novo contrato, com outra comercializadora e tomou conhecimento das respetivas condições.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa relevam, em especial, as disposições do REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS, aprovado pelo Regulamento n.º 1129/2020, de 30/12, (doravante RRC).

Ao abrigo do art.º 8º, n.º 2 do RRC, o comercializador deve assegurar a proteção dos clientes, designadamente quanto à prestação do serviço, ao direito à informação, à qualidade do serviço prestado, às tarifas e preços, à repressão de cláusulas abusivas e de práticas comerciais desleais e à resolução de conflitos, nos termos da legislação aplicável.

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 e 2 RRC).

O contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás deve ser titulado por documento escrito, **devendo os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial cumprir os requisitos previstos na legislação aplicável** (art.º 22º, n.º 1) – negrito e sublinhado adicionados.

As chamadas telefónicas que visem ou resultem na obtenção de qualquer declaração expressa do cliente com vista à celebração ou alteração de um contrato de fornecimento de energia elétrica ou gás, quer sejam efetuadas pelo comercializador, quer pelo cliente, devem ser integralmente gravadas pelo comercializador e conservadas por este em suporte duradouro pelo período de 3 anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição, quando este tenha duração superior (art.º 236º).

Relevam, ainda, as deposições do DL n.º 24/2014, de 14/02 (com a atualização conferida à data dos factos), que aprovou o regime dos CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL.

Ao abrigo do art.º 4º, n.º 1, antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, o prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações (entre outras): a) Identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e o endereço eletrónico, caso existam, de modo a permitir ao consumidor contactá-lo e comunicar de forma rápida e eficaz; d) Características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato; e) Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam; m) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução; r) A duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos.

Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação (n.º 8).

Quando o contrato for 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 (art.º 5º, n.º 8).

O prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço. A confirmação do realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato (art.º 6º, n.º 1 e 2).

Ao abrigo do art.º 10º, o consumidor tem direito a resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, no prazo de 14 dias, desde a data da celebração do contrato.

Adicionalmente, importa realçar que, sobre a Reclamada incide um **dever especial de informação** ao abrigo da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07). Com efeito, estabelece o n.º 1 do art.º 8 que *o prestador de serviços deve, **tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato**, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone; c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso; (...) h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos.*

Nos termos do n.º 5 do referido artigo, **o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor** – negrito e sublinhado adicionados.

Ainda que a chamada tenha sido realizada por iniciativa do consumidor, a mesma não visava a contratação de qualquer serviço sendo que a chamada não foi, tampouco, dirigida à Reclamada, mas a uma linha de atendimento geral, constante da fatura do comercializador que prestava serviço à Reclamante, àquela data. Foi nessa sequência que a Reclamante foi confrontada com a apresentação de uma proposta de contratação. Apesar de ter ficado

demonstrado que a Reclamante compreendeu a proposta e aceitou-a por telefone, seria necessário que confirmasse por escrito a aceitação da proposta, o que não foi demonstrado, tampouco alegado. Por outro lado, também não foi demonstrado que as condições contratuais tenham sido remetidas à Reclamante, conforme exigência legal.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, declaro que a Reclamante nada deve à Reclamada.

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

Notifique.

Guimarães, 17 de novembro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)