

Processo: 3161/2023

Demandante:

Demandada:

Resumo: 1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção 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 na vigência dos contratos, e em consequência,

2. a informação clara, objetiva, adequada e atempada das cláusulas aplicáveis ao contrato – tudo como decorre da Lei nº 24/96 de 31 de julho – LDC (artigos 3º, alin. a) e e), 4º, 8º, nº 1 e 9º, nºs 1 a 4);

3. O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente solicitado;

4. O incumprimento das regras de proteção do consumidor determina a submissão do contrato ao regime das cláusulas contratuais gerais;

5. Nos termos do Decreto-Lei nº 446/85 de 25 de outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais (elaboradas sem previa negociação individual, que os destinatários indeterminados se limitem a subscrever ou a aceitar) se consagra, também, um especial dever de comunicação sob pena de serem excluídas dos contratos as cláusulas que não tenham sido previamente comunicadas ou as comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo, sendo certo que

6. o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva do conteúdo do contrato recai sobre o contratante que submeta a outrem as cláusulas para subscrição (artigos 5º e 8º, alin. a) e b)).

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante formalizou em 27 de novembro de 2023 junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada (ou, só), nos termos da qual vem peticionar o cancelamento do serviço anulação dos valores associados vencidos e vincendos e o reembolso dos já liquidados

Alega,

por motivos de dificuldades financeiras, agravados com problemas de saúde, em maio de 2023 solicitou na loja da alteração do contrato de eletricidade do nome da sua mãe para o seu – de forma a usufruir de descontos da tarifa social entretanto, recebeu proposta de outra comercializadora e alterou – entre 12.07.2023 e 2.08.2023 depois, alterou de novo para

este último contrato foi feito na loja, não assinou nada, não viu contrato nenhum, apenas a menina da loja lhe disse para aceitar as condições para ativar o contrato, respondendo SIM por SMS a mensagem recebida da e, como tinha dificuldade, prontificou-se a ajudá-lo e não lhe deu cópia de nada alguns dias depois, recebeu um cartão de saúde e questionou a menina da loja informou-o que tinha vantagens em consultas médicas, mas pensou que era oferta, pois nunca lhe disseram que tinha de pagar, muito menos que tinha contratado serviços extra quando recebeu a fatura, achou o valor alto e questionou de novo na loja - disseram que os preços tinham aumentado muito.

pediu cópia do contrato e constatou que apresentava um mail que já não utiliza e, com esse documento e comparando várias faturas anteriores, percebeu que a fatura estava alta porque estavam a cobrar um serviço que não havia contratado, nem informado do mesmo, desconhecendo o seu preço e vantagens, até porque o aumento de preços já havia ocorrido em julho de 2023

verificou que tinha 14 dias para cancelar o contrato, por isso resolveu voltar à empresa anterior para pagar menos

recebeu fatura de rescisão da e tentou reclamar na loja a cobrança do serviço extra, mas indicaram-lhe que tinha de liquidar este serviço até 31.07.2024, mesmo contestando que não tinha aderido a nenhum serviço extra, pois o objetivo desde o início era pagar menos

reclamou junto da no dia 2.11.2023, mas a empresa manteve que tinha de pagar o serviço durante um ano, até porque já haviam feito revisão à instalação

solicitou a reanálise, pois apenas ligaram a dizer que iam a sua casa e mesmo quando lá foram não explicaram que era uma avaliação relacionada com o serviço que estavam a cobrar aliás, só viu que tiraram fotografias e pediram para assinar num aparelho para confirmar que lá tinham estado

mais tarde, recebeu resposta escrita a confirmar a informação fornecida pelo telefone, com o que não concorda

Juntou – cópia de faturas emitidas pela social, comunicações remetidas pela (15 documentos)

documentos relativos à tarifa cópia do contrato celebrado com

1.2. A Demandada
termos:

contestou, nos seguintes

Alega,

O Requerente celebrou contrato relativo ao serviço com início em 03.08.2023

em 28.07.2023, que junta,

O serviço objeto do presente processo é contratado pelo período de um ano e, renova automaticamente por iguais períodos

no caso, cessaria a sua vigência (em caso de oposição à renovação) em 31.07.2024

Porém e, com vista, à resolução do presente litígio o serviço foi cancelado em 13.12.2023, tal como comunicação enviada nessa data para este Tribunal

nessa mesma comunicação, foi indicado que as prestações vencidas e vincendas são devidas, já pagas e não seriam devolvidas

os contratos uma vez celebrados, tal como decorre da lei civil, são para ser cumpridos

A Requerida, com vista à resolução do presente litígio procedeu ao cancelamento antecipado, ficando o Requerente beneficiado na medida em que não ficará obrigado ao pagamento das prestações compreendidas entre a data de cancelamento do serviço e o termo do período de fidelização do contrato.

não existe nenhuma prova junta aos autos por parte do Requerente relativamente aos factos que alega

junta a prova da contratação, o contrato assinado

a mera alegação por parte do Requerente de que não contratou o serviço não pode proceder, pois não junta prova

Deve a justa decisão da causa basear-se na prova junta aos autos e efetuada pelas partes a presente ação deverá ser julgada improcedente por não provada

Juntou, com a contestação, cópia do contrato celebrado.

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artigo 1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo, concretizados no seu âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artigos 1º a 5º).

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, na área da sua residência.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artigo 296º do CPC).

Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artigo 299º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (nº 1 do artigo 306º).

Ora, para definição do valor do processo, é relevante a utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado (cfr. nº1 do artigo 297º).

Tendo em conta que está em causa o pagamento mensal de €14,90, durante quatro meses no montante global de €59,60 (cinquenta e nove euros e sessenta cêntimos), este será o valor atribuído ao processo - o que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (nº 1 do artigo 6º do Regulamento do TRIAVE).

A Lei 23/96 de 26 de julho veio consagrar as regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais, de entre os quais identificou o serviço de fornecimento de energia elétrica (artigo 1º n.ºs 1 e 2, alínea b)) e, ainda, refere que os litígios de consumo neste âmbito, estão sujeitos a arbitragem necessária por opção expressa dos consumidores que sejam pessoas singulares, como é o caso (nº 1 do artigo 15º).

Também, estão submetidos a arbitragem necessária os conflitos de consumo de reduzido valor económico (de montante inferior a €5.000), conforme o disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC), na redação da Lei nº 63/2019 de 16 de agosto.

De facto, embora no âmbito do contrato de eletricidade o serviço aqui em causa () tem outro objeto, que não a prestação daquele serviço.

Mas, cabe no enquadramento de conflito de consumo conforme, designadamente, do disposto no nº 2 do artigo 4º do Regulamento do TRIAVE.

Assim sendo, não restam dúvidas que o processo está submetido à arbitragem necessária (cf. ainda, nº 1 do artigo 10º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artigo 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro).

Não foram alegadas exceções.

As partes têm personalidade jurídica e são capazes.

Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Contrato de fornecimento de eletricidade e a Lei de Defesa do Consumidor (Lei nº 24/96 de 31 de julho - LDC) e o Regime Jurídico das Clausulas Contratuais Gerais (Decreto-Lei nº 446/85 de 25 de outubro) - direito do consumidor à informação do conteúdo mínimo do contrato e direito à proteção dos seus interesses económicos.

Ónus da prova.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. O Demandante celebrou com a Demandada e para a sua morada, na
um contrato com vista ao fornecimento
de eletricidade a partir de 03.08.2023 – doc. junto com a contestação;
- II. O Demandante não solicitou, na data da assinatura do contrato (I), o serviço
nem pretende dele usufruir;

Está também demonstrado pelo Demandante, mediante a junção do comprovativo de pagamento das faturas emitidas entre setembro e novembro de 2023, o pagamento do serviço que aqui reclama e como ficou a constar da matéria provada.

O tribunal ouviu o Demandante e a mandatária da Demandada e atendeu às respetivas declarações em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

Dos direitos dos consumidores e do regime das clausulas contratuais gerais

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que devem ser aptos à satisfação dos fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem segundo as normas legalmente estabelecidas (o que decorre dos artigos 3º, alin. a) e 4º da Lei nº 24/96 de 31 de julho – LDC).

O diploma consagra, ainda, o direito do consumidor à informação em particular e dispõe, designadamente, que o prestador de serviços ou fornecedor de bens (profissional) deve, tanto na fase de negociações, como na fase da celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva ou adequada (a não ser que essa informação resulte clara e evidente do contexto), nomeadamente sobre

- as características principais dos bens/serviços
- o respetivo preço
- o período de vigência do contrato
- as condições para denuncia ou não renovação, e
- respetivas consequências, incluindo o regime das contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos com períodos contratuais mínimos

conforme o disposto no artigo 8º, nº 1, alin. a), c), e h).

O consumidor tem, ainda, direito à proteção 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 na vigência dos contratos, sendo certo que com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços, estão obrigados à redação clara e precisa das clausulas contratuais

gerais e à não inclusão de cláusulas que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor (n.ºs 1 e 2 do artigo 9.º).

A inobservância destas regras, sujeita o contrato ao regime das cláusulas contratuais gerais (n.º 3).

Refere, ainda, o n.º 4 do art.º 9.º, que *“o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha expressamente encomendado ou solicitado (...)”*.

Por outro lado, as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita – tudo de acordo com os artigos 341.º e 342.º, ambos do Código Civil.

E, traduz-se *“para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como líquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte)”* (Manuel de Andrade, *Noções Elementares de Processo Civil, 1956, pág 184*) – in CC Anotado, Dr. Abílio Neto.

No caso concreto, provou-se que o Demandante celebrou o contrato com a Demandada em 28.07.2023, com efeitos a partir de 3.08.2023, data a partir da qual lhe começou a ser debitado a mensalidade do serviço

Ora, no âmbito deste novo contrato terá subscrito – no entender da Demandada – o serviço ao abrigo do qual teria acesso ao

Tendo em consequência e para o efeito rececionado uma carta de boas-vindas acompanhada de um cartão de saúde.

Acontece que não provou a Demandada ter elucidado o Demandante relativamente ao dito pack e, muito menos, quanto às condições de acesso ao serviços incluídos e pagamento associado – nomeadamente, pelo prazo mínimo de um ano. Como lhe competia.

Plano este que o Demandante, como se provou, não solicitou nem pretende, como mencionou em julgamento e ficou provado.

E, com o que foi confrontado, pelo prazo mínimo de um ano, mediante o pagamento mensal de €14,90 – e, com o que não concorda.

Estamos, claramente, perante um contrato de adesão, que se caracteriza pela sua pré-elaboração e rigidez sendo certo que o consumidor/celebrante, não tem qualquer intervenção na respetiva elaboração ou composição das cláusulas que subscreve (artigo 1.º do Decreto-Lei n.º Decreto-Lei n.º 446/85 de 25 de outubro, regime das Cláusulas Contratuais Gerais).

Neste âmbito, veio o diploma consagrar (artigo 5º), que as cláusulas contratuais gerais devem ser

- comunicadas de modo adequado e na íntegra, e
- com a antecedência necessária aos aderentes - que se limitem a subscrevê-las ou aceitá-las
- tendo em vista o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência

O ónus da prova da comunicação cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas para subscrição – no caso à Demandada.

O dever de informação assume, assim, uma especial dimensão e dignidade que resulta das regras gerais de direito: veja-se o nº 2 do artigo 762º do CC, princípio geral da boa-fé no cumprimento dos contratos, o artigo 15º do RJCCG que prevê a proibição das cláusulas contratuais gerais contrárias à boa-fé, sendo de relevância o disposto no artigo 16º, designadamente a confiança suscitada pelas partes no processo de formação da vontade negocial.

E, os artigos 5º e 6º do RJCCG impõem, também, o dever de comunicação e informação, sob pena de exclusão das cláusulas ou, mesmo, de nulidade do contrato.

Consideram-se excluídas dos contratos as cláusulas que não tenham sido comunicadas de modo adequado, com a antecedência necessária e na íntegra aos aderentes, que se limitem a subscrevê-las ou aceitá-las ou com violação do dever de informação (artigo 8º., alin. a))

Conforme Acórdão do TRC, proc.º 46369/17.9YIPRT.C1 (Arlindo Oliveira) de 26.06.2018, <http://www.dgsi.pt/jtrc>

“(…)

2. *O contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais, tem o dever de informação e comunicação sobre o conteúdo de tais cláusulas, pois que só podem ser corretamente aceites pela outra parte se desta forem conhecidas, sob pena de ocorrerem vícios na formação da vontade, nomeadamente os aludidos nos artigos 24º, 247º e 251º do Código Civil;*
3. *Pelo que não basta a simples disposição, por parte do aderente (consumidor), do conteúdo das cláusulas contratuais gerais, para que tal dever se considere como correto e legalmente cumprido. Não basta dar à outra parte um exemplar do contrato, mesmo que esta o assine. Quem as utiliza, deve, além de comunicar o respetivo conteúdo, informar o aderente do seu significado e das suas implicações, tendo em conta as especificidades de cada caso em concreto, sob pena de não se poder ter por cumprido tal dever, cabendo, o ónus da prova de que assim aconteceu ao proponente.*
4. *A cominação com que a lei sanciona tal ilegalidade é a de que tais cláusulas se consideram excluídas dos contratos celebrados, nos termos do disposto no artigo 8.º, al. a), do mesmo DL 446/85.”*

Resta, pois, concluir pela exclusão da cláusula contratual relativa ao serviço contrato de fornecimento de eletricidade, celebrado em 28.07.2023, entre Demandante e Demandada.

G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como provada e, como tal, procedente e, em consequência, se decide

- a) excluir do contrato celebrado entre o Demandante e a Demandada a cláusula relativa ao e a
e, em consequência,
- b) condenar a Demandada a proceder à restituição ao Demandante das quantias já por este liquidadas, relativas a quatro mensalidades de €14,90, cada, no total de €59,60.

Nos termos da 1ª. parte do nº 1 do artigo 44º da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro) determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 21 de março de 2024

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)