Proc. n.º 1094/2021/VQ/MS

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

1. Assumindo o contrato de prestação do serviço a natureza de contrato de adesão, para que as cláusulas pré-elaboradas pela reclamada se possam considerar incluídas no contrato singular, afigura-se incontornável, desde logo, a exigência de aceitação especificada pelo aderente, ainda que sejam habitualmente adotadas pelo predisponente em relação a todos os demais destinatários.

2. Constitui elemento essencial à conclusão de qualquer contrato a existência de um acordo de vontades o qual pressupõe a aceitação (expressa ou tácita) da proposta apresentada pela contraparte na relação jurídica (artigo 218.º do Código Civil);

3. Considerando a inexistência jurídica do alegado contrato de prestação do serviço concluído entre as partes deste processo, o mesmo não pode produzir quaisquer efeitos como negócio jurídico, entre os quais a emergência do direito à contraprestação (de execução periódica) consistente no pagamento da prestação pecuniária mensal por parte do reclamante.

I- Relatório

1.1 O reclamante apresentou reclamação arbitral contra a reclamada com a qual pretende que seja reconhecido que não é devedor de qualquer quantia à reclamada relativamente ao serviço

Para tanto, alega, em suma, que se dirigiu ao balcão de atendimento da reclamada de para contratar um serviço de fornecimento de energia elétrica durante o período de tempo necessário para efetuar obras num imóvel. No entanto, apesar de informar o funcionário da reclamada, aquando da contratação, que apenas pretendia a celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica, foi contratado o serviço , serviço que não foi por si solicitado.

1.2. A causa de pedir e o pedido não foram objeto de alteração pelo que o seu conteúdo se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou **Contestação** escrita da qual resultou:

"1. O ora Requerente celebrou contrato relativo ao serviço aos 28 de dezembro de 2020- cfr. Doc. 1 que se junta e se dá por integralmente reproduzido para os devidos efeitos legais.

2. O referido contrato é celebrado pelo período de um ano e, renovável automaticamente por iguais períodos.

3. Pelo que, o contrato em apreço cessará a sua vigência aos 28 de dezembro de 2021.

4. A contratação do serviço é provada pelo documento junto como Doc.1.

5. Ademais, o Requerente usufruiu de uma das possíveis vantagens associadas a este serviço, revisão á instalação elétrica conforme se comprova pelo Doc. 2 que se junta e se dá por integralmente reproduzido para os devidos efeitos legais.

6. Assim e, não havendo normal legal, nem convenção entre as partes que habilite a resolução do contrato pelo Requerente (art. 432.º, nº1 do Código Civil), a decisão unilateral de pôr fim ao contrato tem as consequências nele especificadas.

7. Assim, querendo o Requerente pôr fim ao contrato relativo ao serviço antes do termo do período de fidelização, surgirá na sua esfera a obrigação de proceder ao pagamento das prestações vencidas e vincendas até ao termo do contrato.

8. O contrato referente em serviço em apreço é celebrado de forma independente do contrato de fornecimento de energia, tal como, se retira das condições do mesmo.

9. Pois que, se assim não fosse, não estaria previsto no contrato a possibilidade da sua vigência aquando de uma eventual mudança de comercializador de energia.

10. Por tudo quanto se expôs, entende a Requerida- que o contrato objeto do presente litígio não pode ser resolvido nos termos em que o Cliente pretendia efetuar.

11. Sendo o contrato relativo ao serviço válido e, por isso, devidas as suas prestações até ao termo do período de fidelização.

Nestes termos e nos demais do Direito aplicáveis, requer-se a V. Exa que se digne a receber a presente contestação e a julgar a mesmo procedente por provada e, em consequência julgar improcedente por não provada a presente ação arbitral, absolvendo-se a empresa Requerida do pedido. O que, respeitosamente se requer, e o que se fará na esperada e habitual justiça, tudo com as demais consequências legais. Para tanto, espera o merecido deferimento e os ulteriores trâmites.

Não dispondo a representante legal da empresa requerida, por sobreposição, de agenda que lhe permita comparecer na audiência de julgamento na data agendada, requer a V. Exa. que se

digne determinar o prosseguimento do processo nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3, do art.º 35.º e julgar segundo o direito constituído nos termos do disposto na primeira parte do n.º 1, do art.º 39.º do Anexo à Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro (Lei da Arbitragem Voluntária)."

II- Saneador

A audiência arbitral realizou-se com a presença do reclamante e ausência da reclamada que na contestação apresentada informou os autos que a representante legal da empresa requerida, por sobreposição de agenda não poderia comparecer na data designada para a audiência de julgamento.

Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto a reclamada não se encontrava presente, tendo a mesma, se frustrado.

Este Tribunal Arbitral é materialmente competente para apreciar e decidir o litígio.

O processo é o próprio e as partes legítimas e capazes.

Cumpre apreciar e decidir o mérito do pedido.

III- Objeto do litígio

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*) reconduz-se à verificação da (in)existência do direito ao recebimento por parte da reclamada das quantias relativas ao serviço denominado por parte do reclamante.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação De Facto

4.1 Factos Provados

Consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) No dia 28 de dezembro de 2020 foi celebrado entre o reclamante e a reclamada um contrato de fornecimento de energia elétrica para o imóvel sito na

- Facto que se julga provado com base no

documento n.º 1 junto com a reclamação e documento n.º 1 junto com a contestação apresentada pela reclamada;

b) O reclamante aquando da celebração do referido contrato de prestação de serviços pretendia exclusivamente o fornecimento de energia elétrica para realização de obras no imóvel – Facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante;

c) O reclamante resolveu o contrato melhor identificado em a). - Facto que se julga provado com base nas declarações do reclamante e nos documentos n.ºs 2 e 3 juntos com a reclamação apresentada pelo reclamante.

4.2 Factos não Provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos fatos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que:

a) O reclamante celebrou contrato para prestação do serviço com a reclamada;

b) O reclamante tenha usufruído das vantagens associadas ao serviço

V- Motivação

Nos termos do artigo 396.º do CC e do artigo 607.º n.º 5 do CPC o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, com referência às declarações do reclamante, recorrendo ainda ao exame dos documentos juntos aos autos e à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Em particular, e para além do que já se deixou declarado em relação a cada decisão em matéria de facto constante do ponto 4.1., importa justificarmos mais pormenorizadamente as decisões adotadas nas alíneas daquele ponto 4.1. desta sentença.

Assim, atendendo à globalidade da prova produzida e à livre convicção que o Tribunal granjeou obter sobre a mesma, o tribunal não ficou convencido que tenha sido contratado entre o reclamante e reclamada o serviço "

Neste sentido, concorreram, desde logo, o depoimento do reclamante e os documentos juntos por aquele na reclamação e pela reclamada na contestação.

Das declarações do reclamante, as quais o Tribunal reconheceu como objetivas, credíveis e consistentes, resulta que o mesmo se deslocou à loja da reclamada de para contratar um serviço de fornecimento de energia elétrica para realização de obras no imóvel sito na

O reclamante referiu também que aquando da contratação afirmou expressamente não pretender aderir/contratar o serviço desde logo porque o contrato de fornecimento de energia elétrica que tinha celebrado era apenas para a realização de obras na habitação e que só teve conhecimento que havia sido contratado este serviço quando recebeu a primeira fatura.

Por último referiu ainda que não usufruiu desse serviço e que quando o técnico se deslocou a esse imóvel pensou que seria por causa do contrato de fornecimento de energia elétrica.

Acresce que dos documentos juntos com a contestação pode constatar-se que nenhum dos contratos reduzidos a escrito se encontra subscrito pelo reclamante.

Para as decisões em matéria de facto na parte relativa à informação prestada pela reclamada ao reclamante aquando da celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica e do serviço contribuíram, essencialmente, as declarações de parte do reclamante, o qual se apresentou em audiência arbitral a relatar, de forma clara e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento, renunciando à tradicional postura adversarial, antes assumindo e revelando um espírito de colaboração com a contraparte e com o Tribunal em prol da justa composição do litígio, o que se releva positivamente.

VI- <u>Da fundamentação de Direito</u>

Começará por dizer-se que estamos perante um contrato celebrado entre um profissional (a aqui reclamada) e um consumidor, sendo, portanto, fonte de relação jurídica de consumo, entendendo-se como tal o ato pelo qual uma pessoa que exerce, com carácter profissional, uma atividade económica com escopo lucrativo, fornece bens, presta serviços ou transmite quaisquer direitos a um sujeito que os destina e com eles visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar, pelo que se encontra sujeito às regras da Lei de Defesa do Consumidor (cf. artigo 2.º, n.º 1) .

O negócio jurídico em causa constitui um contrato de adesão, cujas cláusulas contratuais foram pré-elaboradas pela reclamada, sem que assista ao aderente a possibilidade de as negociar, pelo que está sujeito à disciplina normativa do Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (doravante "RJCCG"), adotado pelo Decreto-Lei n.º 446/85 de 25 de outubro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 323/2000 de 17 de dezembro nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por normas materiais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram admissíveis e podem ser incluídas num contrato de adesão, bem como a extensão da sua admissibilidade, sistema este que funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual.

Quando, como sucede na situação em apreço, está em causa um contrato formado com recurso à predisposição de cláusulas contratuais gerais, a efetiva incorporação destas no contrato singular depende da verificação de dois pressupostos: em primeiro lugar, a sua aceitação (artigo 4.º do RJCCG); em segundo lugar, o cumprimento dos deveres de comunicação e informação, estabelecidos nos artigos 5.º e 6.º do RJCCG.

Exige-se, assim, o cumprimento de deveres destinados a mitigar a desigualdade estrutural entre as partes dos contratos de adesão, e, em geral, a observância dos deveres pré-contratuais de lealdade, conselho, correção, assistência e cooperação, decorrentes do artigo 227.º do Código Civil.

Quanto ao dever de comunicação determina o artigo 5.º n.º 1 do RJCCG que "as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las" mais determinando o n.º 2 do mesmo artigo e

diploma que "a comunicação deve ser realizada 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", impendendo o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais gerais sobre o predisponente (n.º 3).

Já no que concerne ao dever de informação o artigo 6.º do RJCCG dispõe, no seu n.º 1, que "o contraente que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique", devendo aquele que utiliza cláusulas contratuais gerais ainda prestar "todos os esclarecimentos razoáveis solicitados" (n.º 2).

A inobservância de tais deveres pelo predisponente é fulminada, nos termos do artigo 8.º do RJCCG, com a exclusão (do contrato singular) das cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º (alínea a)) e das cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo (alínea b)).

Exige-se, em suma, portanto, como se assevera de modo particularmente elucidativo no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 13.09.2016, prolatado no Processo n.º Relator: disponível em http://www.dgsi.pt/, que o predisponente dê cumprimento aos "deveres pré-contratuais de comunicação das cláusulas (a inserir no negócio) e de informação (prestação de esclarecimentos), como meios ordenados à apropriada formação da vontade do aderente" ao contrato e, para tanto, que "este tenha um prévio e cabal conhecimento das cláusulas a que se vai vincular, sob pena de não ser autêntica a sua aceitação".

Impendendo sobre o proponente o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais (gerais) que impôs ao aderente (artigo 5.º, n.º 3 do RJCCG), sob pena de subversão e, mesmo, infração das exigências legais imperativas que se acabaram de enunciar e descrever, tal encargo probatório não se considera cumprido com uma cláusula ou uma declaração subscrita pelo aderente em que este

manifesta conhecer e aceitar as cláusulas contratuais gerais constantes do contrato de adesão.

Porém, sem prejuízo da vinculação do predisponente aos deveres que o oneram, também o aderente, em obséquio ao princípio exponencial de todo o convívio social – o princípio da boa-fé –, com projeção, nomeadamente, na fase de formação do contrato (artigo 227.º, n.º 1 do Código Civil), não pode demitir-se do dever de diligência a que se encontra adstrito e adotar uma postura passiva na promoção do efetivo conhecimento e obtenção de informação acerca do conteúdo das cláusulas (contratuais gerais) que integram o programa contratual, antes devendo adotar um comportamento pró-ativo, pedindo os necessários esclarecimentos ao predisponente.

E, claro, também importa sublinhar que, ao contrário do princípio civilizacional que se acaba de enunciar, os deveres de informação e comunicação que impendem sobre o proponente conhecem matizes, isto é, não se pautam sempre pela mesma bitola, independentemente da pessoa do aderente. Como decorre do já citado n.º 2 do artigo 6.º do RJCCG, o legislador adota um critério em abstrato, estabelecendo como padrão de exigência a "possibilidade do conhecimento completo e efectivo das cláusulas por quem use de comum diligência", todavia a intensidade e grau de exigência no cumprimento de tais deveres deve, naturalmente, variar em função da relevância do contrato e da extensão e complexidade das cláusulas e do nível de instrução do aderente.

Posto tudo quanto antecede, importa, então, começar por emitir pronúncia sobre a questão a resolver, qual seja a de curar de saber se se verificam os elementos essenciais à celebração de contrato de prestação de serviço entre as partes destes autos.

Como vimos, assumindo o contrato de prestação do serviço a natureza de contrato de adesão, para que as cláusulas pré-elaboradas pela reclamada se possam considerar incluídas no contrato singular, afigura-se incontornável, desde logo, a exigência de aceitação especificada pelo aderente, aqui reclamante, ainda que sejam habitualmente adotadas pelo predisponente em relação a todos os demais destinatários.

Por outro lado, como é sabido, constitui elemento essencial à conclusão de qualquer contrato a existência de um acordo de vontades, o qual pressupõe a aceitação (expressa ou tácita) da proposta apresentada pela contraparte na relação jurídica (artigo 218.º do Código Civil).

Revertendo ao caso dos autos, como já se deixou expresso a respeito da motivação da decisão sob ponto 4.3. desta sentença, resultou das declarações de parte do reclamante, que na fase imediatamente antecedente à conclusão do contrato de fornecimento de energia elétrica (o único contrato que o reclamante tinha intenção de celebrar aquando da sua deslocação à loja da reclamada), nenhuma menção foi feita, por parte do funcionário da loja da reclamada, relativamente à contratação do serviço pelo menos, sem referência expressa à sua denominação comercial e apenas por comunicação do seu objeto, duração e obrigações principais que dele emergem para os contraentes.

Acresce que, com a contestação apresentada pela reclamada, esta veio juntar aos autos as "Condições Gerais" do contrato de prestação de energia e as "Condições Particulares do Contrato" que, alegadamente, regem os contratos de fornecimento de eletricidade, de fornecimento de gás natural e prestação do serviço celebrados, todos, em 28.12.2020, com o reclamante. Ora, basta uma análise perfuntória daqueles documentos para, desde logo, constatar que nenhum dos contratos reduzidos a escrito se encontra subscrito pelo reclamante, não se demonstrando, desta forma, que a mesma praticou o ato que, por excelência, atesta que a declaração de vontade constante de um enunciado textual foi efetivamente proferida por quem o mesmo a imputa.

De todo o exposto, resulta, na verdade, que não se encontra minimamente demonstrada, ainda que por via de factos indiciários, a aceitação de todo o clausulado que compõe o contrato de prestação do serviço

Tendo o Tribunal emitido pronúncia no sentido da inexistência jurídica do alegado contrato de prestação do serviço concluído entre as partes deste processo, o mesmo não pode produzir quaisquer efeitos como negócio jurídico, entre os quais a emergência do direito à contraprestação (de execução periódica)

consistente no pagamento da prestação pecuniária mensal no valor de € 13,90 (treze euros e noventa cêntimos) pelo período de 12 meses.

VII- <u>Decisão</u>

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação, totalmente, procedente, reconhecendo-se que o reclamante não deve à reclamada qualquer quantia relativa ao serviço

O valor do processo fixa-se em €166,80 (cento e sessenta e seis euros e oitenta cêntimos), *nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.*

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma nos termos e para os efeitos do regulamento do Triave.

Guimarães, 07 de outubro de 2021.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)