PROC. N.º 2544/2021

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **O consumidor tem direito à proteção dos interesses económicos, consubstanciado na imposição da igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas, bem como da lealdade e boa-fé na formação dos contratos.**

II. **Cabe ao prestador de serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações decorrentes da prestação de um serviço público essencial.**

III. **Nos termos do art.º 235º do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (Reg. 1129/2020, de 30/12) a *mudança de comercializador pressupõe a representação do cliente pelo novo comercializador que pretende passar a fornecer a instalação de consumo junto do operador logístico de mudança de comercializador ou, nos casos de acesso ao registo do ponto de entrega e de denúncia do contrato de fornecimento, junto do seu atual comercializador, sempre mediante autorização expressa do cliente para o efeito, sem prejuízo das exigências legais em matéria de proteção de dados (n.º 5).***

IV. **Os comercializadores devem submeter o pedido ao operador logístico de mudança de comercializador no prazo máximo de 5 dias úteis. Na sequência da mudança de comercializador, o consumidor deve receber do comercializador cessante uma única fatura com o acerto final de contas, no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação da mudança (n.º 9).**

V. **Nos termos do art.º 342º do Código Civil, cabe a quem invoca um direito o ónus da prova dos factos que o constituem. A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete à contraparte.**

VI. **Nas ações de simples apreciação negativa, compete ao réu a prova dos factos constitutivos do direito que se arroga (art.º 343º CC).**

A) RELATÓRIO:

No dia 07/10/2021, a Reclamante , residente na , apresentou reclamação contra as Reclamadas , NIF , e NIPC , com sede na , **alegando, essencialmente, o seguinte**:

1) No ano de 2020, foi cliente da durante pouco tempo, cerca de 1 mês, para os serviços de eletricidade e gás;

2) Em janeiro de 2021, foi abordada telefonicamente pela no sentido de mudar de fornecedor de energia;

3) Considerando as condições apresentadas, aceitou mudar de fornecedor;

4) Ficou acordado que a comunicaria a transição à e não precisaria de se preocupar com a rescisão do contrato;

5) A partir de janeiro de 2021 passou a ser cliente da para os serviços de eletricidade e gás;

6) Foi recebendo faturas da relativamente ao serviço de gás, o que a levou a crer que o serviço contratado com a foi apenas de eletricidade;

7) Há cerca de um mês, recebeu uma fatura de elevado valor (tendo por base os consumos atuais) e contactou a

8) Tomou conhecimento de que a fatura refletia o serviço de eletricidade e gás;

9) De acordo com a desde o início do contrato que se encontram a ser faturados os dois serviços;

10) Ficou perplexa com tal informação, uma vez que desde janeiro está a pagar o serviço de gás a duas empresas, quando somente uma pode fornecer o serviço;

11) Entrou em contacto telefónico com a

12) De acordo com a não havia indicação de mudança de comercializador ou pedido de rescisão;

13) A referiu que não podia proceder ao cancelamento do serviço por telefone e, caso pretendesse a rescisão, teria de enviar um email ou uma carta;

14) Referiu que não concordava com o procedimento, uma vez que não tem conhecimentos para tal;

15) Procedeu à alteração dos serviços para a

Peticiona a rescisão do contrato celebrado com a para o serviço de gás, e que sejam devolvidos os valores pagos. Subsidiariamente, peticiona que seja a a devolver o valor pelo serviço de gás, caso não demonstre que procedeu à comunicação da mudança de comercializador.

*

Em contestação, a Reclamada contra-alegou nos seguintes termos:

1) O contrato de fornecimento de energia elétrica referente ao CPE: celebrado entre o Reclamante e a steve em vigor entre 17-01-2021 e 06-10-2021, data em que cessou por mudança de comercializador;

2) O contrato de fornecimento de gás natural para o CUI: celebrado entre o Reclamante e a esteve em vigor desde 16/01/2021, estando agora em processo de pedido B2 – mudança de comercializadora em curso;

3) De acordo com o operador logístico de mudança de comercializador (OLMC), verifica-se que a cumpriu com todos os formalismos necessários;

4) Tudo isto de acordo com *print* que demonstra a operação como "Aceite";

5) Cumpridas as obrigações da foram depois faturados todos os serviços em conformidade;

6) A reclamada terá faturado valores indevidos, uma vez que já não se encontrava a prestar serviços ao reclamante;

7) Só a será responsável pelo que quer que seja, no presente processo.

*

A audiência realizou-se no dia 31/01/2022, no Edifício do Ambiente da Câmara Municipal de para a qual as partes foram devidamente convocadas.

*

A Reclamada não contestou nem compareceu na audiência, não obstante ter sido devida e validamente notificada para o efeito.

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 dois prestadores 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 encontram-se dois contratos de prestação de serviço de fornecimento de gás natural, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos da alínea c), do n.º 2, do art.º 1º, da Lei dos Serviços Públicos. Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da mencionada lei.

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

Fixa-se, nos termos do art.º 297º, n.º3, in fine do CPC, em €94,05 o valor da ação, por corresponder à soma dos valores cobrados nas faturas emitidas pela de fevereiro a dezembro de 2021.

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

O objeto do presente litígio reconduz-se a apurar se a Reclamante está ou estava (quanto aos montantes já pagos) obrigada a proceder ao pagamento dos montantes faturados por ambas as Reclamadas, relativamente ao serviço de gás, e, em caso negativo, se tem direito ao reembolso ou anulação dos montantes faturados e por qual das Reclamadas.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) No ano de 2020, a Reclamante foi cliente da para os serviços de eletricidade e gás, na morada sita na Rua

2) Em janeiro de 2021, foi abordada telefonicamente pela e aceitou mudar de fornecedor de energia;

3) De 17/01/2021 a 06/10/2021 a Reclamante foi cliente da para o serviço de eletricidade e, de 16/01/2021 a 13/10/2021, para o serviço de gás, para a morada sita na

4) A Reclamada comunicou o pedido de alteração de fornecimento ao operador logístico de mudança de comercializador;

5) A Reclamante continuou a receber faturas da , relativamente ao serviço de gás, subjacente ao contrato com ref. n.º

6) Desde janeiro de 2021, estão a ser faturados serviços de gás pelas duas Reclamadas para a mesma morada;

7) A Reclamante pagou as faturas emitidas pela desde fevereiro a outubro de 2021 e não pagou as faturas emitidas em novembro e dezembro de 2021;

8) Em outubro de 2021, a Reclamante procedeu à alteração de fornecedor de energia para a

Factos <u>não provados:</u>

Não foram provados os seguintes factos <u>com relevância para a decisão da causa</u>:

a) A Reclamante entrou em contacto telefónico com a que a informou não existir indicação de mudança de comercializador ou pedido de rescisão do contrato;

b) A informou a Reclamante de que não podia proceder ao cancelamento do serviço por telefone e, caso a Reclamante pretendesse a cessação, teria de enviar um email ou uma carta.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

A falta de apresentação de contestação por parte da Reclamada não importa a confissão dos factos, nos termos do art.º 35º, n.º 2 da Lei n.º 63/2011, de 14/12. Assim, para a fixação da matéria de facto foram relevantes os esclarecimentos prestados em audiência, bem

como os documentos juntos, tudo de acordo com as regras da experiência e do ónus da prova, e obedecendo ao princípio da livre apreciação da prova.

Quanto à **matéria dada como provada**, o **ponto 1)** resultou demonstrado pela análise às faturas juntas pela Reclamante. Não foi possível apurar o início da vigência do contrato, mas foi possível perceber que a Reclamante foi cliente da pelo menos, desde 28/12/2020 para o serviço de eletricidade e desde 24/12/2020 para o serviço de gás. Das faturas juntas resulta também provado que o serviço de eletricidade foi prestado até 16/01/2021 e o de gás até 15/01/2021, por esta comercializadora. Estas datas coincidem com o início da faturação à

Os **pontos 2) e 3)** ficaram demonstrados pelas declarações da Reclamante, conjugadas com a análise às faturas juntas, bem como pelo comprovativo de contratação dos serviços da com início de fornecimento a 07/10/2021 para o serviço de eletricidade e a 14/10/2021 para o serviço de gás.

O **ponto 4)** ficou demonstrado pelo documento junto pela do qual consta a identificação do emissor do comercializador cessante o pedido de mudança de comercializador, identificação do CUI, estado "aceite" e data de conclusão do pedido (23/01/2021). Além disso, da análise às faturas emitidas pela a partir da mudança do fornecimento para a não se verifica qualquer cobrança de consumo efetivo de gás, mas a cobrança de "manutenção gás ", no valor fixo de €6,95 (€8,55 com IVA), nas faturas emitidas a 15/02/21, 15/03/21, 15/04/21, 17/05/21, 15/06/21, 15/07/21, 16/08/21, 15/09/21, 15/10/21, 15/11/21 e 15/12/21. Questionada quanto a um eventual serviço de manutenção contratado junto da a Reclamante declarou em audiência não ter contratado nenhum serviço dessa natureza. Caberia à demonstrar que o valor faturado é devido pela Reclamante e o fundamento dessa legitimidade. No entanto, a Reclamada não se pronunciou. Ficou, porém, demonstrado que a continuou a cobrar um custo relativamente ao serviço de gás, ao mesmo tempo que já era faturado o referido serviço pela (**pontos 5 e 6**).

O **ponto 7)** ficou demonstrado pelas declarações da Reclamante, em audiência, que referiu ter pago as faturas que continuaram a ser emitidas pela com receio de ficar sem o serviço de gás, mas que não pagou as últimas faturas emitidas (novembro e dezembro de 2021), na sequência da reclamação apresentada neste Tribunal em outubro de 2021. Estas declarações estão em consonância com os comprovativos de pagamento juntos aos autos e com

as faturas igualmente juntas, das quais apenas a emitida a 15/12/2021 indica a existência de "saldo anterior em dívida", no valor de €8,55, isto é, a fatura de novembro de 2021.

O **ponto 8)** ficou demonstrado pelo documento n.º 3 junto pela Reclamante.

Adicionalmente e com relevância para a valoração da prova, em audiência, a Reclamante esclareceu que era cliente da para o fornecimento de eletricidade e gás e que, na sequência de um contacto telefónico realizado pela celebrou contrato com esta comercializadora para os mesmos serviços, tendo voltado a contratar os serviços da cerca de um mês depois, por ter recebido proposta que melhorou a proposta anterior da . Mais referiu que a l se comprometeu a tratar da alteração do contrato, sem necessidade de diligências da sua parte para o efeito.

Os **factos não provados** foram assim considerados por não ter sido realizada prova nesse sentido, uma vez que foram apenas declarados pela Reclamante, sem qualquer outro elemento de prova, o que não é suficiente para dar tais factos como provados.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre Reclamante e Reclamadas foram celebrados contratos de prestação de serviços de fornecimento de gás natural, o que corresponde a um serviço público essencial. A prestação deste tipo de serviços obedece a regras próprias que visam a proteção do consumidor. Neste sentido, o consumidor tem, desde logo, o direito à prestação de um serviço com elevados padrões de qualidade (art.º 8º) e um direito especial à informação, que obriga o prestador do serviço a informar, de forma clara e conveniente, sobre as condições em que o serviço é fornecido e prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias (art.º 4º). Este direito à informação decorre também da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07). Esta lei estabelece também o direito à proteção dos interesses económicos (art.º 9) consubstanciado na imposição da igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas, bem como da lealdade e boa-fé na formação dos contratos.

Enquanto consumidor de um serviço público essencial, a Reclamante tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta, com periodicidade mensal e que discrimine os serviços prestados e as correspondentes tarifas (art.º 9º, n.º 1 e 2 da LSP). Sempre que seja cobrado um valor que exceda o correspondente ao consumo efetuado, o consumidor

tem direito a que o consumo em excesso seja abatido na fatura de acerto, salvo se declarar expressamente o contrário.

Cabe ao prestador de serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações decorrentes da prestação de um serviço público essencial (art.º 11º LSP).

Nos termos do art.º 235º do Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (Reg. 1129/2020, de 30/12) a mudança de comercializador deve respeitar os princípios da transparência e da objetividade e está isenta de encargos para os clientes, devendo ocorrer num prazo máximo de 3 semanas contadas a partir da data do pedido de mudança, salvo prazo legal ou regulamentar inferior. *A mudança de comercializador pressupõe a representação do cliente pelo novo comercializador que pretende passar a fornecer a instalação de consumo junto do operador logístico de mudança de comercializador ou, nos casos de acesso ao registo do ponto de entrega e de denúncia do contrato de fornecimento, junto do seu atual comercializador, sempre mediante autorização expressa do cliente para o efeito, sem prejuízo das exigências legais em matéria de proteção de dados (n.º 5).*

Nos termos do n.º 7 do referido artigo, os comercializadores devem submeter o pedido ao operador logístico de mudança de comercializador no prazo máximo de 5 dias úteis. Na sequência da mudança de comercializador, o consumidor deve receber do comercializador cessante uma única fatura com o acerto final de contas, no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação da mudança (n.º 9).

A existência de valores em dívida de um cliente junto de um comercializador de energia elétrica ou de gás não impede a mudança para outro comercializador (n.º 13).

Nos termos do art.º 342º do Código Civil, cabe a quem invoca um direito o ónus da prova dos factos que o constituem. A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete à contraparte.

Nas ações de simples apreciação negativa, compete ao réu a prova dos factos constitutivos do direito que se arroga (art.º 343º CC).

*

A Reclamante peticiona a cessação do contrato com a Reclamada para o serviço de gás e a devolução dos montantes que pagou, a partir de janeiro de 2021 (ou anulação dos montantes não pagos). A Reclamante logrou provar que se encontrava a pagar o serviço de gás a outra comercializadora, a qual, por sua vez, fez prova da comunicação devida para efeitos de cessação da prestação do serviço por parte da Reclamada nos termos do supra

referido art.º 235º RCC. A Reclamada . não demonstrou qualquer facto capaz de extinguir, modificar ou impedir o direito ao reembolso por parte da Reclamante, nem demonstrou factos que permitam concluir que aquela é devedora dos montantes cobrados. Assim, está obrigada a proceder ao reembolso de €76,95, ou seja, o montante pago pela Reclamante relativamente às faturas emitidas de fevereiro a outubro de 2021. Quanto às faturas emitidas em novembro e dezembro de 2021, o montante peticionado é inexigível.

DECISÃO:

Julgo a reclamação totalmente procedente e, em consequência:

a) Condeno a Reclamada a proceder à cessação do contrato com a ref. n.º

b) Condeno a Reclamada a proceder ao reembolso de €76,95 à Reclamante, referente ao pagamento das faturas emitidas a 15/02/21, 15/03/21, 15/04/21, 17/05/21, 15/06/21, 15/07/21, 16/08/21, 15/09/21 e 15/10/21;

c) Declaro inexigível o montante de €17,10 cobrado nas faturas emitidas a 15/11/21 e 15/12/21 pela Reclamada ;

d) Absolvo a Reclamada dos pedidos formulados.

Notifique.

Guimarães, 16 de fevereiro de 2022

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)