PROC. N.º 1314/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação.

II. 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.

III. 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) RELATÓRIO:

No dia 03/05/2023, a Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada alegando, essencialmente, o seguinte:

1) No dia 02 de maio recebeu, via correio, três comunicações da Reclamada;

2) Foi com grande perplexidade que recebeu tais comunicações, pois não contratou qualquer serviço com a empresa reclamada e, de resto, nem sequer foi apresentada qualquer proposta nesse sentido;

3) Tem 70 anos, não sabe ler, nem escrever e não aceitou qualquer proposta, pois sempre foi e pretende ser cliente

4) Solicitou a ajuda da filha e através de contacto telefónico com a empresa, foram informadas de que foi cliente desta empresa, para os serviços de luz e gás, entre os dias 11 a 22 de março de 2023;

5) Não celebrou qualquer contrato com a Reclamada que possa suportar ou permitir qualquer faturação, o que faz com que considere indevido qualquer contrato e qualquer faturação emitida pela Reclamada em seu nome, pois é referente a serviços que jamais solicitou e que não constitui cumprimento de qualquer contrato válido.

Peticiona que seja reconhecida a inexistência de qualquer contrato e, consequentemente, seja reconhecido que não é devedora de qualquer quantia.

*

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

1) Tem em sistema registo da celebração do contrato a 8/03/2023;
2) Contrato esse que é referente ao fornecimento de energia elétrica quanto ao o qual esteve em vigor entre 11/3/2023 e 21/3/2023;
3) E ainda quanto ao fornecimento de gás natural quanto ao o qual esteve em vigor entre 11/3/2023 e 22/3/2023;
4) Ambas as componentes contratadas cessaram por mudança de comercializadora;
5) O contrato foi celebrado através do centro de atendimento telefónico;
6) Remeteu ao Reclamante as condições do contrato de fornecimento celebrado;
7) Não verificou qualquer desconformidade na celebração do contrato;
8) Não tem qualquer registo de pedido de reposição nas anteriores comercializadora;
9) A faturação emitida está correta e o valor em dívida é devido.

*

A audiência realizou-se no dia 17/07/2023, 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 energia elétrica e gás natural, o que corresponde a serviços públicos essenciais, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, b) e 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 €27,05 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 de simples apreciação negativa cumpre apreciar se a Reclamante é devedora do montante cobrado pela Reclamada.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) No dia 08/03/2023 a filha da Reclamante contactou uma linha de atendimento telefónico para reclamar da fatura emitida pela comercializadora da qual a Reclamante era cliente para os serviços de gás natural e energia elétrica;

2) Durante a chamada, foi proposta a contratação dos serviços de fornecimento de gás e energia elétrica junto da Reclamada;

3) A Reclamada remeteu à Reclamante as condições do contrato;

4) A Reclamada deu seguimento ao processo de mudança de comercializador;

5) No dia 24/03/2023 a Reclamada emitiu a fatura n.º no valor de €7,28 referente ao serviço de energia elétrica;

6) No dia 27/03/2023 a Reclamada emitiu a fatura n.º no valor de €17,87 referente ao serviço de gás;

7) O contrato referente ao fornecimento de energia elétrica esteve em vigor entre 11/3/2023 e 21/03/2023;

8) O contrato referente ao fornecimento de gás natural esteve em vigor entre 11/03/2023 e 22/03/2023;

9) Ambas as componentes contratadas junto da Reclamada cessaram por mudança de comercializador;

10) A Reclamante tem 70 anos, não sabe ler, nem escrever.

Factos <u>não provados:</u>

Não existem factos, com relevância para a decisão da causa, que não tenham ficado demonstrados.

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, 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, a prova testemunhal e as declarações da Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela Reclamante foi junta uma carta emitida pela Reclamada, com data de 16/04/2023, a informar de que se encontrava por liquidar o valor de €7,28 e de que dispunha de um prazo de 10 dias para regularizar os valores em causa, referentes ao serviço de eletricidade. Foi também junta uma carta datada de 19/04/2023, pela qual a Reclamada informava a existência de €17,87 em dívida, referente ao serviço de gás, e concedia o mesmo prazo de 10 dias para a respetiva regularização. Foi também junta uma fatura emitida a 12/05/2023, com cobrança de juros de mora no valor de €1,90.

Pela Reclamada foram juntas as faturas n.º
de €7,28 e €17,87, respetivamente, a primeira referente ao serviço de energia elétrica e a segunda quanto ao serviço de gás. A primeira fatura reporta-se ao período de faturação 11/03 a 21/03/2023 e a segunda ao período de 11/03/2023 a 22/03/2023, tratando-se das únicas faturas cobradas pela Reclamada.

Também foram juntas duas cartas dirigidas à Reclamante, datadas de 11/03/2023, através das quais a Reclamada comunicou a confirmação da ativação dos contratos de gás e eletricidade e anexou os respetivos contratos. Estes documentos não se encontram assinados pela Reclamante. Em audiência, a Reclamante confirmou ter recebido os contratos, mas referiu ter deitado ao lixo porque não os tinha celebrado. Referiu que o único contrato que celebrou foi um porta-a-porta, que terá sido celebrado com a Confrontada com as gravações da chamada, a Reclamante referiu recordar-se da chamada, mas não se lembrar do conteúdo. Mais referiu que não sabe ler nem escrever.

Pela testemunha filha da Reclamante, foi dito que não acompanhou a celebração de nenhum contrato pela mãe e que só sabe que a irmã, realizou contactos telefónicos para reclamar o facto de a mãe estar a pagar muito pelos serviços. Mais disse que a voz na gravação das chamadas juntas aos autos é da sua irmã.

Através da audição da primeira gravação, verifica-se que a filha da Reclamante, contactou a linha de atendimento e questionou se estava a contactar a respondendo o operador "exato, a senhora está a falar para o atendimento geral de luz e gás de todas as companhias. Qual é a questão da Gold que a senhora quer saber?". Após a filha da Reclamante colocar a questão, relacionada com a receção de uma fatura elevada, emitida pela o operador questionou sobre o CPE, potência contratada e CUI e ainda sobre a forma como o contrato foi celebrado com aquela comercializadora, esclarecendo que "a

não costuma ser rentável", apresentando as condições do "tarifário mais barato que está a encontrar". Depois, a chamada foi estabelecida com a Reclamante, que começou por reclamar que nunca pagou tanto de gás, ao que o operador respondeu aconselhando a não celebrar contratos porta-a-porta e referindo o seguinte: "vou-lhe fazer aqui a leitura do seu novo tarifário, ok, que a senhora vai baixar tanto na luz como no gás e também vai ter €40,00 de boas-vindas durante as 10 primeiras faturas, ok?". De seguida, o operador referiu "informo que está a falar com (impercetível) da parte da A identificação da comercializadora foi possível distinguir, apenas, após audição repetida desta parte da chamada, já que a informação foi transmitida de forma bastante rápida e pouco percetível, assim como toda a restante informação que foi lida, relativa às condições contratuais. A determinada altura, a Reclamante interrompeu o operador, dizendo que não sabe "onde é a loja de vocês" e continuando a reclamar do facto de ter recebido uma fatura elevada, dizendo que se continuar assim vai deixar a empresa. O operador continuou a ler a informação contratual, de forma acelerada e sem ter explicado efetivamente as condições à Reclamante. De seguida, o operador questionou "a partir deste momento a Senhora autoriza a a dar seguimento ao processo de contratação, correto?, ao que a Reclamante não respondeu, sendo necessário que o operador chamasse à atenção. Depois de ler toda a informação, o operador referiu que "no prazo de 5 a 8 dias vai receber um MS a dizer que o seu tarifário já está ativo e um mês e uma semana depois recebe a primeira fatura, ok", respondendo a Reclamante "então já não vou pagar esta?", referindo-se à fatura da qual reclamava. Pelo operador foi dito que aquela fatura ainda teria de pagar, mas que a próxima já não seria tão elevada. A Reclamante ainda referiu "olhe que se não baixar, eu mudo" e "é pena porque eu até estava a gostar desta empresa", referindo-se claramente à e tendo sido criada a convicção de que a Reclamante não compreendeu que estava a ser proposto um novo contrato, com outra entidade, nem qual. Mesmo perante a confusão manifestada, o operador não esclareceu devidamente que o que estava em causa era a celebração de outro contrato, com outra comercializadora, referindo-se sempre a um novo tarifário e limitando-se a ler as condições.

A segunda gravação é um excerto da primeira, na parte em que a Reclamante intervém.

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).

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.**

Ainda que a chamada tenha sido realizada por iniciativa do consumidor – e sem prejuízo de ter sido por intermédio de um terceiro – a mesma não visava a contratação de qualquer serviço, mas a reclamação quanto a valores faturados pela comercializadora que fornecia o serviço até essa data, à Reclamante, sendo que tampouco a chamada foi dirigida à Reclamada, mas a uma linha de atendimento geral, segundo informação prestada pelo próprio operador que atendeu. Foi nessa sequência que a Reclamante foi confrontada com a apresentação de uma proposta nova, a qual tampouco compreendeu. Assim, seria necessário que a Reclamante confirmasse por escrito a aceitação da proposta, o que não foi demonstrado, tampouco alegado.

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, 16 de agosto de 2023
O Árbitro,
Lúcia Miranda
(assinado digitalmente)