

## **Processo de arbitragem**

Demandante: A

Demandadas: B / C

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Secretária: Maria Miguel Oliveira da Silva

Resumo (elaborado pelo árbitro): 1. Não existindo contrato vigente entre o fornecedor de gás natural e o consumidor, o gás natural fornecido por esse fornecedor deve ser qualificado como um bem não solicitado, para efeito do artigo 9.º, n.º 4, da Lei de Defesa do Consumidor, devendo ser restituídas as verbas pagas pelo consumidor relativas ao fornecimento de gás natural. 2. O contrato celebrado entre o fornecedor de gás natural e o seu cliente deve ser pontualmente cumprido, não cessando a sua vigência pela circunstância de ter sido introduzido no sistema um pedido de mudança de comercializador, no caso de este pedido não ter sido autorizado por esse cliente. 3. Não há lugar a indemnização por danos não patrimoniais no caso de simples incómodos ou contrariedades.

## **Sentença**

### **I – Processo**

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Autorizado pelo Despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (com a redação introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março), que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Os serviços de fornecimento de energia elétrica e de gás natural são serviços públicos essenciais [artigo 1.º, n.º 2, alínea *b*) e *c*), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado a 16 de junho de 2017 por despacho da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

**2.** O demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com as demandadas, alegando ter celebrado um contrato a 14 de outubro de 2016 com a demandada B, visando o fornecimento de energia elétrica e gás natural. Dado que, na versão do demandante, a instalação dos equipamentos necessários ao fornecimento de gás natural nunca chegou a ser concretizada, o demandante deslocou-se a uma loja da demandada B, sendo aí informado de que não existia data prevista para essa instalação. Assim, o demandante alega ter rescindido o contrato nesse mesmo dia, a 21 de outubro de 2016.

O demandante afirma ter celebrado, na mesma data, um contrato de fornecimento de gás natural com a demandada C. A 22 de outubro de 2016, a demandada C terá procedido à instalação dos equipamentos necessários ao fornecimento de gás natural.

O demandante afirma que, no entanto, a demandada B terá iniciado a emissão de faturas relativas ao fornecimento de gás e respetivo débito direto da conta do demandante, assumindo o fornecimento de gás na morada do demandante de forma unilateral e sem a existência de um documento legal que amparasse esse serviço. O demandante afirma ter efetuado diversas reclamações. A demandada B terá sugerido ao demandante que trocasse de comercializador. O demandante alega que a demandada B

nunca se deslocou à sua morada, tanto que a mesma nunca terá ido à sua residência para ler o registo de fornecimento de gás, apresentando sempre as faturas com consumos estimados.

Assim, concluiu o demandante pedindo a este tribunal arbitral que condenasse a demandada B na restituição dos valores cobrados a título de fornecimento de gás, uma vez que não existia contrato com a demandada B para o fornecimento deste serviço, que condenasse a demandada C no restabelecimento do fornecimento de gás e que condenasse a demandada B no pagamento de uma compensação decorrente dos transtornos causados. O demandante apresenta como valor do pedido € 2 500 (dois mil e quinhentos euros).

A demandada B foi citada no dia 16 de junho de 2017 e a demandada C foi citada no dia 21 de junho de 2017, em ambos os casos para contestar no prazo de 10 dias, nos termos do artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento<sup>2</sup>.

A demandada B contestou no dia 26 de junho de 2017, alegando, entre outros aspetos, que o litígio subsiste porque o demandante ainda não contactou a demandada C a fim de inserir no portal “GPMC” o pretendido pedido de mudança de comercializador.

A demandada C contestou no dia 30 de junho de 2017, esclarecendo, entre outros aspetos, que o demandante poderá, a todo o tempo, celebrar um novo contrato de fornecimento de gás natural com a demandada C, indicando se pretende manter as condições comerciais anteriormente contratadas ou se pretende alterá-las (nesse caso, deverá informar qual a campanha, o escalão e o serviço a que pretende aderir). Afirma ainda que, agindo desse modo, o demandante estará a efetivar a alteração do comercializador atual.

As partes foram devidamente notificadas dos elementos que cada uma delas juntou ao processo.

No dia 11 de julho de 2017, foi proferido despacho fixando os seguintes temas da prova: eventual denúncia do contrato celebrado entre a demandada C e o demandante e data dessa denúncia; data de ativação dos serviços de eletricidade e de gás natural pela demandada B; datas de celebração do contrato com a demandada C e de ativação do

---

<sup>2</sup> Disponível aqui: [www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamento.pdf](http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamento.pdf).

serviço; responsabilidade pela instalação e ativação do serviço de gás natural e pelo equipamento de contagem; comunicações entre as demandadas no âmbito do portal de mudança de comercializador; data em que o demandante tomou conhecimento de que o serviço de gás natural estava a ser prestado pela demandada B.

Nesse despacho, as partes foram ainda convidadas, nos termos do artigo 14.º do Regulamento, a apresentarem, no prazo de 10 dias, os documentos que considerassem necessários. A demandada B e o demandante foram notificados a 17 de julho de 2017 e a demandada C foi notificada a 18 de julho de 2017.

A esse despacho apenas a demandada B respondeu, a 21 de julho de 2017, tendo sido as partes devidamente notificadas desta resposta, o demandante a 26 de julho de 2017 e a demandada C a 28 de julho de 2017.

A 7 de agosto de 2017 foi proferido despacho pelo árbitro, convidando todas as partes a apresentarem, no prazo de 20 dias, as suas alegações finais. O demandante e a demandada B foram notificados a 7 de agosto de 2017 e a demandada C a 9 de agosto de 2017.

O demandante e a demandada B responderam, apresentando as respetivas alegações finais, tendo todas as partes sido notificadas dos elementos juntos ao processo, o demandante e a demandada B a 11 de agosto de 2017 e a demandada C a 16 de agosto de 2017.

Cumprir decidir.

## **II – Enquadramento de facto**

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações e nas respostas ao primeiro despacho, consideram-se provados os seguintes factos:

– O demandante celebrou um contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a demandada B a 14 de outubro de 2016;

- A ativação do fornecimento de energia elétrica pela demandada B ocorreu a 20 de outubro de 2016;
- A 21 de outubro de 2016, a demandada B ainda não tinha instalado os equipamentos para o fornecimento de gás natural;
- A 21 de outubro de 2016, o demandante colocou termo ao contrato com a demandada B;
- A 21 de outubro de 2016, o demandante contratou o serviço de fornecimento de gás natural com a demandada C;
- A 22 de outubro de 2016, a demandada C instalou os equipamentos necessários ao fornecimento de gás na morada do demandante;
- O serviço de fornecimento de gás ficou ativo na carteira de clientes da demandada C no dia 23 de outubro de 2016;
- A 28 de outubro de 2016, foi registada uma mudança de comercializador da demandada C para a demandada B;
- A ativação do contrato de fornecimento de gás natural, por parte da demandada B, ocorreu a 29 de outubro de 2016;
- A 6 de dezembro de 2016, em contacto com a demandada C, o demandante foi informado de que a demandada B havia retomado, desde 28 de outubro de 2016, o contrato anteriormente celebrado;
- A 13 de dezembro de 2016, a demandada C enviou à demandada B um pedido de anulação/reposição;
- Esse pedido foi recusado pela demandada B, a 23 de dezembro de 2016, com o fundamento de existir um contrato validamente celebrado com o demandante;
- A demandada B tem faturado os serviços de eletricidade e gás natural ao demandante;
- O demandante já fez várias reclamações junto da demandada B (por telefone, e-mail ou presencialmente).

### **III – Enquadramento de direito**

O demandante pede a este tribunal arbitral, no que respeita à demandada B, que esta seja condenada na restituição dos valores cobrados a título de fornecimento de gás, uma vez que não existia contrato entre as partes para o fornecimento de gás, e no pagamento de uma indemnização decorrente dos transtornos causados.

O demandante celebrou um contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural com a demandada B a 14 de outubro de 2016. No dia 21 de outubro de 2016, não tendo sido ainda instalados equipamentos para o fornecimento de gás natural, o demandante colocou termo ao contrato, tendo celebrado, nesse mesmo dia, contrato de fornecimento de gás natural com a demandada C.

O demandante não poderia, em princípio, ter resolvido o contrato no dia 21 de outubro de 2016, sem ter fixado um prazo à demandada para cumprir a obrigação, constituindo-a em mora e, posteriormente, mantendo-se o não cumprimento da obrigação, considerar não cumprida em definitivo a prestação (art. 808.º, n.º 1, do Código Civil).

O demandante poderia, no entanto, como fez, denunciar o contrato, nos termos gerais, uma vez que o contrato de fornecimento de gás é um contrato de duração indeterminada.

Nos termos do art. 106.º, n.º 12, alínea b), do Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural, da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE)<sup>3</sup>, a denúncia é precisamente uma das formas de extinção de contrato.

Outra das formas de cessação do contrato de fornecimento é a prevista na alínea c) do mesmo preceito: “celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador”. Ora, nesse mesmo dia 21 de outubro de 2016, além de denunciar o contrato junto da demandada B, o demandante celebrou novo contrato com a demandada C.

Depois da instalação dos equipamentos necessários para o fornecimento de gás pela demandada C e de o serviço em causa ter sido registado como ativo na carteira de

---

<sup>3</sup> [http://www.erse.pt/pt/gasnatural/regulamentos/relacoescomerciais/Documents/RRC\\_GN2016\\_livro.pdf](http://www.erse.pt/pt/gasnatural/regulamentos/relacoescomerciais/Documents/RRC_GN2016_livro.pdf).

clientes desta, foi registada uma mudança de comercializador da demandada C para a demandada B.

Nada justifica esta mudança de comercializador, uma vez que o último contacto entre o demandante e a demandada B foi precisamente para denunciar o contrato, nunca tendo esta chegado a fornecer gás ao demandante. No momento em que é registada a mudança de comercializador, não existia contrato vigente entre demandante e demandada B, existindo um contrato em vigor entre o demandante e a demandada C.

A mudança de comercializador encontra-se prevista no Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de julho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 231/2012, de 26 de outubro, pretendendo-se que o mecanismo seja eficaz, não sendo necessária a intervenção direta do cliente para a mudança. Este diploma remete para o Regulamento de Relações Comerciais da ERSE a regulamentação dos procedimentos de mudança de comercializador (artigo 60.º).

O artigo 126.º, n.º 2, do já referido Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural, prevê que “a mudança de comercializador pressupõe a representação do cliente, junto da entidade responsável por operacionalizar a mudança de comercializador, pelo novo comercializador que pretende passar a fornecer a instalação do cliente ou do seu atual comercializador, nos casos de acesso ao registo do ponto de entrega e de denúncia do contrato de fornecimento, mediante autorização expressa deste para o efeito”.

Isto significa que a mudança de comercializador é operacionalizada entre comercializadores, sem que o cliente contacte diretamente a sua anterior contraparte no contrato dando conta da mudança. Pressupõe-se, no entanto, a autorização do cliente para essa mudança. Ou seja, a mudança não pode ser feita contra a vontade do cliente, como já se concluiu na Sentença do CNIACC, de 29 de março de 2016<sup>4</sup>.

Foi dado como provado que o cliente, aqui demandante, não só não autorizou a mudança, como não a pretendia, uma vez que já tinha celebrado contrato de fornecimento de gás com outra entidade. Não autorizou, portanto, evidentemente, que a demandada B o representasse num procedimento de mudança de comercializador.

---

<sup>4</sup> [http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Pub\\_913914.pdf](http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Pub_913914.pdf).

Independentemente da relação entre comercializadores, nomeadamente ao nível da responsabilidade pela situação, não é aceitável que seja alterado o comercializador sem autorização do cliente. O sistema é bastante agressivo para o cliente, que não tem intervenção no momento da mudança, pelo que é muito importante aferir a responsabilidade dos comercializadores no caso de ter havido uma falha no processo.

Apesar de não existir contrato vigente entre o demandante e a demandada B, esta tem-lhe fornecido gás natural desde o dia 29 de outubro de 2016.

O gás natural fornecido desde essa data deve, assim, ser qualificado como um bem não solicitado.

Ora, o artigo 9.º, n.º 4, da Lei de Defesa do Consumidor<sup>5</sup> prevê que “o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa”.

Logo, o demandante não tinha a obrigação de pagar pelo gás natural fornecido pela demandada B, que ele não solicitou. Pelo contrário, ele solicitou à demandada B que não lhe fornecesse gás natural. O facto de o gás natural ter sido efetivamente fornecido não altera esta conclusão, uma vez que resulta claro da parte final da norma que o consumidor não tem que devolver o bem não solicitado nem que compensar o fornecedor de qualquer forma. Trata-se de uma pesada sanção civil para o profissional, que visa dissuadir este tipo de práticas, em que o consumidor é confrontado com uma situação de facto de fornecimento do bem ou serviço. Se não existisse esta regra especial na Lei de Defesa do Consumidor, teríamos de concluir, neste caso, no sentido de que existiria uma relação contratual de facto, que justificava o pagamento do preço pelos bens e serviços fornecidos, ou, no limite, que haveria uma situação de enriquecimento ilícito por parte do demandante. No entanto, como a lei prevê expressamente esta consequência, que está perfeitamente integrada no espírito da norma

---

<sup>5</sup> Lei n.º 24/96, de 31 de julho (retificada pela Declaração de Retificação n.º 16/96, de 13 de novembro), alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, e pelas Leis n.ºs 10/2013, de 28 de janeiro, e 47/2014, de 28 de julho.



em causa, não se justifica recorrer às figuras indicadas. O recurso a estas figuras implicaria, na prática, desvirtuar a teleologia do preceito.

Assim, tendo o demandante pago pelo gás fornecido pela demandada B, esta deve devolver os valores em causa.

Relativamente ao pedido de compensação pelos transtornos causados, começamos por referir que o direito a indemnização pressupõe a responsabilidade civil do lesante.

A demandada B praticou um facto ilícito, ao iniciar o procedimento de mudança de comercializador, sabendo que o contrato tinha sido já denunciado pelo demandante. A demandada B agiu com culpa (artigo 487.º do Código Civil). Com efeito, não pode senão considerar-se que a sua diligência não foi adequada, face às circunstâncias, tendo sido responsável direta e de forma intencional pela mudança de comercializador não pretendida pelo demandante.

No que respeita aos danos e aonexo de causalidade entre o facto ilícito e os danos, a referência a “transtornos” aponta para um pedido de compensação pelos danos não patrimoniais resultantes da mudança de comercializador e de todo o litígio resultante dessa mudança.

O artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil estabelece que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. Como referem PIRES DE LIMA e ANTUNES VARELA, *Código Civil Anotado*, Vol. I, 4.ª edição, 1987, p. 499, “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão *objectivo* (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos *subjectivos*”, citando como “possivelmente relevantes a dor física, a dor psíquica resultante de deformações sofridas [...], a ofensa à honra ou reputação do indivíduo ou à sua liberdade pessoal, o desgosto pelo atraso na conclusão dum curso ou duma carreira, etc.”, mas não “os simples *incómodos* ou *contrariedades*”.

Ao contrário do que sucedeu na factualidade da já referida Sentença do CNIACC, de 29 de março de 2016, não se deu como provado que tivesse havido, neste caso, uma ameaça constante do corte de fornecimento do gás natural, elemento que se considerou, nesse caso, ser decisivo para a condenação numa indemnização.

Apesar de a situação de litígio causar sempre algum transtorno, o transtorno do demandante parece não ter ultrapassado neste caso o simples incómodo ou contrariedade.

Logo, consideramos não existir dano indemnizável.

Lembramos ainda que, nos termos do artigo 562.º do Código Civil, “quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”, sendo que, na indemnização em dinheiro, deve ter-se “como medida a diferença entre a situação patrimonial do lesado, na data mais recente que puder ser atendida pelo tribunal, e a que teria nessa data se não existissem danos” (artigo 566.º, n.º 2, do Código Civil). Ora, neste caso, tendo-se já concluído ter a demandada B que devolver os valores pagos pelo demandante relativos ao fornecimento de gás natural, esses valores teriam que ser descontados do valor de qualquer indemnização a atribuir. Com efeito, se não tivesse havido facto ilícito, o demandante teria que ter pago pelo fornecimento de gás natural.

Concluímos, portanto, que não há lugar ao pagamento de indemnização pela demandada B.

O demandante pede ainda a este tribunal arbitral a condenação da demandada C no restabelecimento do fornecimento de gás.

Como já se referiu, o contrato ente o demandante e a demandada C foi celebrado validamente, não tendo sido denunciado por nenhuma das partes. Mantém-se, portanto, em vigor e deve ser cumprido.

A demandada C deve, assim, voltar a fornecer gás ao demandante. Para evitar o corte do fornecimento de gás, que geraria provavelmente danos ao demandante, as duas demandadas devem articular-se quanto à forma de transição, devendo ser a demandada C, com quem o demandante tem contrato vigente, a faturar o gás fornecido a partir deste momento.

#### **IV – Decisão**

Em consequência, julga-se a ação parcialmente procedente:

- a) Condena-se a demandada B a restituir ao demandante o valor cobrado, desde 29 de outubro de 2016, pelo fornecimento de gás natural;
- b) Condena-se a demandada C ao cumprimento do contrato de prestação de serviços de fornecimento de gás natural celebrado a 21 de outubro de 2016, restabelecendo o fornecimento do serviço.
- c) Absolve-se a demandada B do pedido de indemnização.

Lisboa, 14 de setembro de 2017

O Árbitro,

Jorge Morais Carvalho