

## **Processo de arbitragem**

Demandante: A

Primeira demandada: B

Segunda demandada: C

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

## **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>.

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 dada 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”. Ora, o serviço de energia elétrica é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea *b*), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despachos de 15 de dezembro de 2015 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

---

<sup>1</sup> Autorizado por 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 não foi representado por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento). Esta norma do Regulamento encontra-se, aliás, tacitamente revogada, por ser contrária ao artigo 10.º, n.º 2, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que determina que “as entidades de RAL devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento”. Em qualquer caso, à data do início do processo, o diploma indicado não estava ainda em vigor.

2. Em 15 de dezembro de 2015, o demandante enviou ao CNIACC dois requerimentos de arbitragem relativos a um conflito com as demandadas.

Tendo em conta que a base factual em que assentavam ambos os requerimentos de arbitragem era, no essencial, idêntica, variando apenas os pedidos [apresentação de faturas e restabelecimento do contrato celebrado com a primeira demandada, no requerimento de arbitragem apresentado contra esta, e indemnização, no requerimento de arbitragem em que a demandada é a segunda demandada], optou-se por um processamento inicial atípico, com despacho de citação (proferido no dia 17 de dezembro de 2015), uma vez que se julgou haver razões de relevo que justificavam a apensação dos dois processos arbitrais. De facto, a similitude entre os factos alegados em ambos os processos apontava para a utilidade na sua instrução, discussão e julgamento conjuntos.

Uma vez que nos parece que não é admissível que a instância arbitral seja iniciada contra dois prestadores de serviços ao abrigo do direito potestativo à arbitragem conferido ao utente consumidor pelo art. 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96 (na sua redação atual), concedeu-se às partes a oportunidade de se pronunciarem sobre a apensação, no prazo de dez dias a contar da notificação do despacho. Para o efeito, remeteu-se a cada demandada cópia do requerimento de arbitragem relativo à outra demandada, esclarecendo-se que os anexos eram idênticos nos dois processos. Na ausência de resposta sobre a questão da apensação, alertou-se para a circunstância de que se consideraria esta consentida.

Determinou-se ainda a citação de ambas as demandadas para que apresentassem contestação no prazo de dez dias (artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento do CNIACC), indicando-se que, na falta de contestação no prazo indicado, os factos alegados pelo demandante seriam considerados provados (artigo 23.º do Regulamento).

As demandadas foram notificadas dos despachos no dia 22 de dezembro de 2015 e o demandante no dia 18 de dezembro de 2015. A segunda demandada respondeu por mensagem de correio eletrónico no dia 23 de dezembro de 2015 e a primeira demandada respondeu por carta recebida no dia 11 de janeiro de 2016. Entretanto, o demandante remeteu duas mensagens de correio eletrónico ao CNIACC nos dias 28 e 29 de dezembro de 2015.

Nenhuma das partes se pronunciou sobre a questão da apensação. Pelas razões expostas no despacho de 17 de dezembro de 2015, declarei, por despacho de 13 de janeiro de 2016, apensados os dois processos, que passaram a ser tramitados como um único processo. As partes foram notificadas do despacho e dos elementos que cada uma juntou ao processo para, querendo, se pronunciarem sobre os mesmos num prazo de 10 dias.

O demandante foi notificado no dia 14 de janeiro de 2016 e as demandadas foram notificadas no dia 15 de janeiro de 2016. A segunda demandada respondeu por mensagem de correio eletrónico de 18 de janeiro de 2016. O demandante respondeu no dia 21 de janeiro de 2016, também por mensagem de correio eletrónico. A primeira demandada não respondeu ao despacho.

Considerando o teor dos vários elementos que as partes juntaram ao processo, designadamente o requerimento de arbitragem, a resposta das demandadas, bem como a circunstância de as partes não terem requerido a produção de prova testemunhal, o tribunal considerou, por despacho proferido no dia 26 de janeiro de 2016, que estava em condições de fixar a matéria de facto provada, dispensando a realização de audiência para produção de prova [artigo 22.º, n.º 1, alínea *a*), do Regulamento do CNIACC].

As demandadas não impugnaram os factos invocados pelo demandante no requerimento de arbitragem, pelo que esses factos foram considerados provados. As partes tiveram a possibilidade de se pronunciar sobre os elementos que cada uma

juntou ao processo. Ora, a segunda demandada reiterou a posição que já tinha assumido nos autos e a primeira demandada não respondeu ao despacho.

Nos termos do artigo 22.º do Regulamento do CNIACC, não havendo necessidade de delimitar a matéria de prova ou produzir prova, as partes foram, então, convidadas a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais.

As partes foram notificadas deste despacho.

Em carta datada de 2 de fevereiro de 2016, o demandante deu conta do corte no fornecimento de energia elétrica por parte da segunda demandada (em pleno processo de resolução do litígio, o que pode ser revelador da sua má-fé no âmbito deste processo). O demandante referiu ainda ter pedido à primeira demandada o restabelecimento de energia através de contrato “que se manteria em vigor até à emissão da decisão do CNIACC”.

O demandante veio, ainda, na sequência do corte no fornecimento de energia elétrica, fazer um novo pedido contra a segunda demandada, de indemnização no valor de € 150, por se ter deteriorado o conteúdo do seu frigorífico. Este novo pedido não será atendido no presente processo, uma vez que foi deduzido já em fase adiantada do mesmo, não sendo adequada à tramitação processual a sua consideração.

A primeira demandada enviou mensagem ao CNIACC no dia 3 de fevereiro de 2016, embora nada acrescentando relativamente à informação anteriormente transmitida.

A segunda demandada remeteu ao CNIACC uma carta, datada de 24 de fevereiro de 2016, com o que parece ser uma proposta de acordo, revelando ter chegado “a acordo com a B” (aqui primeira demandada).

No dia 25 de fevereiro de 2016, o demandante remeteu ao CNIACC nova mensagem de correio eletrónico, dando conta de carta remetida pela segunda demandada, com ameaça de corte de energia elétrica (apesar de esta já não lhe estar a fornecer energia elétrica). Referiu ainda que a primeira demandada o informou telefonicamente de que estaria a fornecer-lhe eletricidade desde 16 de fevereiro de 2016, “repondo as condições do contrato resultante do leilão da X, em consequência das conversações havidas com a C” (aqui segunda demandada).

Por carta remetida ao CNIACC, com data de 4 de março, a primeira demandada indica que foi realizado contrato entre si e o demandante, não confirmando a reposição das condições do contrato anterior. Refere, ainda, a primeira demandada ser alheia “à comunicação recebida pelo Reclamante”, parecendo referir-se à proposta remetida pela segunda demandada. Este último ponto foi confirmado por carta da primeira demandada datada de 8 de março.

No dia 15 de março, o demandante remeteu ao CNIACC mensagem de correio eletrónico, dando conta de que recebeu da primeira demandada minuta de contrato para assinar, embora sem indicação de “quais os descontos que efetuará para repor as condições do contrato resultante do leilão da X, conforme referido na carta”.

Tendo em conta a troca de mensagens sumariamente descrita, é manifesta a inexistência de acordo entre as partes com vista à solução do presente litígio, pelo que se impõe uma decisão por parte deste tribunal.

## **II – Factos provados**

As demandadas não impugnaram os factos invocados pelo demandante no requerimento de arbitragem, pelo que esses factos devem considerar-se provados.

Devem, assim, considerar-se provados os seguintes factos alegados pelo demandante no requerimento de arbitragem:

- O demandante celebrou um contrato de fornecimento de eletricidade e gás natural com a B na sequência de concurso efetuado pela X.
- Em janeiro de 2015, o demandante foi contactado telefonicamente pela C no sentido de celebrar um contrato de fornecimento de energia elétrica.
- Este contacto telefónico foi gravado pela C.
- O demandante solicitou o envio das cláusulas contratuais por escrito para que as pudesse apreciar.
- A C informou o demandante de que iria enviar o contrato porque este continha as várias cláusulas contratuais.

– O demandante não assinou o contrato que lhe foi enviado pela C nem o devolveu porque as cláusulas contratuais não correspondiam às comunicadas por telefone.

– A fatura da eletricidade referente ao período entre 7 de março de 2015 e 7 de abril de 2015 foi emitida pela C.

– Até à data de apresentação do requerimento de arbitragem, todas as faturas de eletricidade subsequentes foram emitidas pela C.

– O demandante foi informado pela B que a mudança de comercializador ficou a dever-se a uma comunicação da C.

– O demandante não autorizou a mudança de comercializador.

– A B transmitiu ainda ao demandante que as cláusulas contratuais que atualmente pratica são menos vantajosas por comparação com o contrato celebrado pelo demandante e que para equacionarem a possibilidade de readmitir o demandante nas condições anteriores seria necessária uma comunicação da C a relatar o sucedido.

– O demandante comunicou à C que não iria pagar as faturas emitidas por esta, já que não celebrou qualquer contrato com a C.

– A C enviou ao demandante avisos de rescisão do contrato e pré-avisos de corte do fornecimento de energia elétrica, posteriormente anulados.

### **III – Enquadramento jurídico**

O demandante formula pedidos distintos relativamente às duas demandadas.

No que respeita à primeira demandada, o demandante pede o restabelecimento do contrato celebrado e que esta lhe apresente as faturas relativas a esse contrato.

Foi dado como provado no presente processo que o demandante celebrou um contrato de fornecimento de eletricidade e gás natural com a primeira demandada na sequência de concurso efetuado pela X e que o demandante não autorizou a mudança de comercializador.

Ora, nos termos do artigo 406.º, n.º 1, do Código Civil, “o contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo

consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”. Assim, o contrato celebrado entre a primeira demandada e o demandante deveria ter sido pontualmente cumprido, não sendo admitida a sua extinção sem o consentimento de ambas as partes. Não tendo o demandante consentido na sua extinção, deve considerar-se que não se extinguiu, impondo-se às partes o seu cumprimento.

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 143.º, n.º 3, do Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico<sup>2</sup> prevê que “a mudança de comercializador pressupõe a representação do cliente pelo novo comercializador que pretende passar a fornecer a instalação do cliente junto da entidade encarregue da gestão do processo de mudança de comercializador, mediante autorização expressa do cliente 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.

No presente processo, não sabemos o que aconteceu na relação entre as duas demandadas, admitindo-se que o comportamento da primeira demandada não seja ilícito, por lhe ter sido eventualmente transmitida a informação de que o cliente pretendia a mudança. No entanto, foi dado como provado que o cliente, aqui demandante, não autorizou a mudança. Não autorizou, assim, também, que a segunda demandada o representasse num procedimento de mudança de comercializador.

Sem prejuízo da eventual responsabilidade da segunda demandada perante a primeira demandada, que não cabe aqui tratar, na relação entre demandante e primeira

---

<sup>2</sup> <http://www.erse.pt/pt/electricidade/regulamentos/relacoescomerciais/Documents/RRC%20Livro.pdf>.

demandada não houve qualquer fundamento que justificasse a interrupção no fornecimento de energia elétrica.

Logo, a pretensão do demandante ao restabelecimento do contrato celebrado, i.e., ao cumprimento do contrato celebrado é inteiramente válida. Se não se admitisse esta pretensão, permitir-se-ia a mudança de comercializador, em qualquer momento, contra a vontade do cliente. Não é isso que a lei e a sua regulamentação preveem, nem seria aceitável que o previssem.

Neste sentido, a primeira demandada deve voltar a fornecer energia elétrica ao demandante, nos termos contratados, ou seja, nas condições mais vantajosas resultantes do leilão da X.

A primeira demandada terá, porventura, direito a uma compensação pelos prejuízos que teve na sequência do ato ilícito da segunda demandada, mas essa análise terá de ser feita noutra sede.

Quanto à segunda demandada, o pedido do demandante é de indemnização, no valor de € 5000, por danos não patrimoniais, “dada a permanente situação de instabilidade” criada pelas “permanentes ameaças e abuso de poder através das referidas ameaças de corte de um bem essencial à vida quotidiana”.

O direito a indemnização pressupõe a responsabilidade civil do lesante.

Neste caso, já concluímos que a segunda demandada praticou um facto ilícito, ao comunicar à primeira demandada a intenção do demandante de mudar de comercializador de energia elétrica, intenção essa que não lhe foi manifestada, segundo os factos dados como provados, pelo demandante. Com efeito, o demandante não pretendia mudar de comercializador, não tendo celebrado qualquer contrato com a segunda demandada.

A segunda demandada 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 ao nexos de causalidade entre o facto ilícito e os danos, são aqui apenas pedidos danos não patrimoniais resultantes da mudança de comercializador e da consequente necessidade de o demandante diligenciar no sentido



de voltar a ter as condições inicialmente acordadas com a primeira demandada, associada a ameaças de resolução do contrato e de corte do fornecimento de energia elétrica.

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*”.

A ameaça constante do corte no fornecimento de energia elétrica (que era séria, uma vez que se veio a concretizar em pleno processo de arbitragem) não constitui um simples incómodo ou contrariedade. Com efeito, a energia elétrica é um dos mais essenciais serviços entre os serviços públicos essenciais, sendo dificilmente imaginável a vida sem o seu fornecimento. A ameaça reiterada do corte no seu fornecimento, como aconteceu neste caso, é suscetível de causar uma ansiedade tal que é tutelada pelo direito, pelo que a criação dessa situação e o seu agravamento são danos ressarcíveis por via indemnizatória. Poder-se-ia dizer que o demandante pedia precisamente que a segunda demandada não lhe fornecesse energia elétrica. No entanto, o que o demandante certamente não pretendia era ficar sem energia elétrica, não sendo aceitável que tenha vivido, desde há mais de um ano, sob a ameaça constante do corte no fornecimento do serviço, na sequência do facto ilícito praticado pela segunda demandada.

Assim, devem considerar-se verificados também os pressupostos do dano e do nexo de causalidade.

Nos termos do artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil, “o montante da indemnização é fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer

caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º”, ou seja, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica e as demais circunstâncias do caso.

Neste caso, tendo em conta as considerações anteriores, julga-se adequada a fixação do montante indemnizatório em € 1000, com vista a ressarcir o demandante do dano sofrido.

#### **IV – Decisão**

Em consequência, julgo a ação parcialmente procedente nos seguintes termos:

- a) Condene a primeira demandada (B) a voltar a fornecer energia elétrica ao demandante, nos termos contratados, ou seja, nas condições mais vantajosas resultantes do leilão da X; e
- b) Condene a segunda demandada – C – ao pagamento de uma indemnização ao demandante no valor de € 1000.

Lisboa, 29 de março de 2016

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho