



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

*Processo n.º 2003/26*

***SENTENÇA***

1 - [REDACTED]  
apresentou reclamação contra

[REDACTED]

Alegou que recebeu uma fatura, a 19/12/2025, com o valor em pagamento de € 139,35, montante muito superior aos valores mensais habituais, sendo que normalmente paga cerca de € 16,00 de consumo.

Na referida fatura, referente ao período de 11/07/2025 a 14/12/2025, apresenta a seguinte indicação: “Tendo sido recebida uma correção de leitura do seu contador, procedemos à anulação do documento de faturação. De seguida será emitido um novo documento com os valores corretos.”.

Perante esta situação, a Reclamante contactou a Reclamada para solicitar esclarecimentos, porém as informações prestadas não foram elucidativas. A Reclamante acrescenta que todos os meses pagou os consumos.

No dia 12/01/2026, após várias tentativas de contacto, a DSC conseguiu falar com o técnico da reclamada, o [REDACTED], o qual informou tratar-se de um lapso de faturação relativo à cobrança de 21 m<sup>3</sup> a mais, assegurando que os valores seriam creditados.

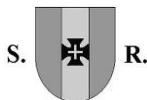
No entanto a Reclamante foi, posteriormente, notificada pela Reclamada, através de ofício, com informações contraditórias, tendo mesmo recebido uma carta de aviso de corte.

Para evitar a suspensão do fornecimento de gás, procedeu ao pagamento do valor em causa, apesar da promessa de correção anteriormente efetuada, a qual não veio a ser concretizada.

No contacto telefónico de 12/1/2026 foi garantido que se tratava de um erro e que o montante seria creditado, informação essa que se revela contraditória face à comunicação escrita recebida em 15/1/2026.

Pretende a retificação dos valores pagos indevidamente e a consequente devolução ou crédito do montante cobrado em excesso, uma vez que nunca esteve um mês sem pagar o consumo.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Valor pago que a reclamante pretende que seja corrigido: € 133,39.

## **2 – Realizou-se o julgamento, após o qual se consideram provados os seguintes factos:**

A Reclamante recebeu uma fatura de fornecimento de gás, a 19/12/2025, referente ao período de 11-7-25 a 14-12-25, com o valor em pagamento de € 139,35, montante muito superior aos valores mensais que habitualmente lhe eram exigidos pela Reclamada.

Relativamente ao período de 13-10-25 a 14-11-25, recebeu uma fatura no valor de € 16,36.

Relativamente ao período de 15 e 16 de Dezembro recebeu uma nota de crédito no valor de € 5,96.

Perante reclamação da Reclamante, a Reclamada remeteu-lhe os esclarecimentos que constam de fls. 17 e 18.

Durante largo período de tempo as faturas foram enviadas à Reclamante com base em consumos estimados.

A Reclamada procedeu à substituição do contador por motivos que não se apuraram.

Não se provou que a Reclamada tenha debitado a Reclamante por consumos de gás superiores àqueles que, relativamente a todo o período em causa, ficaram registados nos contadores.

## **3 – A procedência da pretensão apresentada pela Reclamante exigia a demonstração de que lhe foram debitadas quantias superiores às que seriam devidas pelo consumo de gás fornecido pela Reclamada.**

Assim seria se, por exemplo, tivessem existido erros de leitura, se acaso fossem registados nos contadores quantidades superiores às que foram consumidas ou se por qualquer outro motivo os valores faturados não tivessem correspondência com os consumos reais.

Ora, a prova produzida não permite tal conclusão.

O que os autos revelam é que em determinados períodos foram debitados valores relacionados com consumos estimados e que, tendo sido entretanto efetuada a contagem, foi debitado um valor superior ao que habitualmente era faturado e pago, embora sem demonstração de que tenha existido excesso de faturação dos consumos.

Deste modo, improcede a reclamação.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

**4 – Face ao exposto, julgo improcedente a reclamação e absolvo a Reclamada do pedido.**

Sem custas.

Funchal, 30-4-26

A. Abrantes Geraldes

