



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

I. RELATÓRIO

1. [REDACTED] veio impugnar judicialmente a decisão proferida pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) no processo de contraordenação n.º 27/2023, que a condenou nos seguintes termos:
 - a. Em uma coima de €2 000,00 (dois mil euros) relativamente à infração de não envio à entidade competente do original da folha n.º 32302141 do livro de reclamações da Visada, respeitante à reclamação apresentada pela consumidora [REDACTED] no prazo legalmente previsto para o efeito;
 - b. Em uma coima de €2 000,00 (dois mil euros) relativamente à infração de não envio à entidade competente do original da folha n.º 32302142 do livro de reclamações da Visada, respeitante à reclamação apresentada pelo consumidor [REDACTED] no prazo legalmente previsto para o efeito;
 - c. Na coima única **€ 3.750,00 (três mil setecentos e cinquenta euros)**.
2. No recurso de impugnação, a Recorrente pediu a sua absolvição e subsidiariamente a condenação em uma admoestação ou numa coima mínima no montante de € 2.000,00.
3. A ERS apresentou alegações, nas quais defendeu a manutenção da decisão recorrida.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria

2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

4. Procedeu-se à realização da audiência de julgamento com observância das formalidades legais.
5. Não há nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

II. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

II.1. Factos provados:

6. Com relevo para a presente decisão ficaram provados os seguintes factos:

- a. No Posto de abastecimento de combustível [REDACTED]

[REDACTED] explorado pela Visada, foram apresentadas por consumidores as seguintes reclamações no livro de reclamações:

- i. Reclamação n.º 32302142 no dia 26 de setembro de 2023 apresentada por [REDACTED]
- ii. Reclamação n.º 32302141 no dia 16 de setembro de 2023, apresentada por [REDACTED]

- b. O prazo de quinze dias úteis após a reclamação para o envio da reclamação apresentada pelo consumidor [REDACTED] correspondente à folha de reclamação n.º 32302142, apresentada no dia 26 de setembro de 2023, terminava no dia 18 de outubro de 2023, não



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria

2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

tendo a Recorrente enviado a reclamação à Entidade Nacional do Setor Energético, EPE (ENSE) dentro deste prazo.

- c. A Recorrente remeteu o duplicado da reclamação à referida autoridade em 26 de outubro de 2023.
- d. O prazo de quinze dias úteis após a reclamação para o envio da reclamação apresentada por [REDACTED] correspondente à folha de reclamação n.º 32302141, apresentada no dia 16 de setembro de 2023, terminava no dia 9 de outubro de 2023, não tendo a Recorrente enviado a reclamação à ENSE dentro deste prazo.
- e. A Recorrente remeteu o duplicado da reclamação à referida autoridade em 26 de outubro de 2023.
- f. A Recorrente não enviou os duplicados das reclamações à ENSE dentro do prazo de quinze dias úteis após as mesmas terem sido efetuadas por falta de cuidado, cuidado de que era capaz, não tendo representado como possível a ocorrência dos factos.
- g. A Visada tinha 18 trabalhadores ao serviço a 31 de dezembro de 2022.
- h. Não são conhecidos antecedentes contraordenacionais da mesma natureza à Recorrente.
- i. A Arguida desde 2009 que detém o controlo sobre o estabelecimento em questão.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria

2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

- j. A sócia-gerente da Recorrente deu indicações verbais aos seus funcionários no sentido de levarem o livro de reclamações para o escritório quando é efetuada alguma reclamação a fim de ser enviado o original ou duplicado (caso o reclamante leve o original consigo) para a ENSE.
- k. O envio dos originais ou duplicados das reclamações era e continua a ser efetuado pela sócia-gerente da Recorrente, como sucedeu nestes casos, ou nos seus períodos de férias superiores a 15 dias por duas assinantes, que têm indicações orais para remeterem as reclamações à ENSE no prazo de 15 dias seguidos.
- l. Não existem indicações escritas sobre o procedimento relativo ao livro de reclamações emitidas pela sócia-gerente da Recorrente para os seus funcionários, existindo apenas as referidas indicações orais e aquelas que constam no próprio livro de reclamações.
- m. A Recorrente procurou ocultar a verdade dos factos e impedir a descoberta da verdade não revelando sentido crítico da sua conduta ou arrependimento.
- n. Após os factos, a Recorrente passou a enviar as reclamações por carta registada e por correio eletrónico.
- o. A ERSE rececionou as folhas das reclamações aquando do envio do ofício da ENSE, datado de 20 de novembro de 2023, através do qual foram remetidas à ERSE as folhas de reclamação em questão.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria

2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

*

II.2. Factos não provados:

7. Não se provaram os seguintes factos:

- a. A Recorrente recebe muitas reclamações.
- b. Nunca em nenhuma outra circunstância remeteu reclamações à ENSE fora do prazo de 15 dias úteis.

*

8. Tudo o mais que tenha sido alegado e não conste nos factos provados e não provados é matéria de direito, de natureza conclusiva ou irrelevante.

*

II.3. Motivação:

9. Para apuramento dos factos provados e não provados foram tidos em consideração os meios de prova produzidos na fase organicamente administrativa e na fase de impugnação judicial, salientando-se que no “processo contraordenacional não vigora o princípio da imediação, na sua versão rígida”, pelo que “a prova produzida na fase administrativa mantém a sua validade na



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria

2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

fase judicial”¹. Pelas mesmas razões, ou seja, “por força da versão flexível do princípio da imediação consagrada no artigo 68º, nº 1, do RGCO”²³, a “confissão nos articulados pode ser valorada pela autoridade administrativa ou pelo juiz”⁴, podendo também o Tribunal valorar as declarações prestadas pelo arguido e bem assim os depoimentos prestados pelas testemunhas na fase organicamente administrativa⁵.

10. Na admissão e valoração destes meios de prova foram levadas em conta, quando necessário, as normas legais relativas à admissibilidade dos meios de prova no processo de contraordenação (cf. artigo 42.º, do Regime Geral das Contraordenações e artigo 79.º do RJCE) e no processo penal, aplicáveis subsidiariamente e com as devidas adaptações (cf. artigo 41.º, n.º 1, do RGCO e artigo 79.º do RJCE), bem como o princípio geral da livre apreciação da prova (cf. artigo 127.º, do CPP, *ex vi* artigo 41.º, n.º 1, do RGCO e artigo 79.º do RJCE).

11. Em pormenor:

12. Os factos respeitantes às reclamações apresentadas – **alínea a) dos factos provados** – resultaram de fls. 3 e 5.

13. Quanto aos factos relativos ao incumprimentos dos prazos de quinze dias úteis – **alíneas b) a e) dos factos provados** – a posição assumida pela Recorrente no recurso de impugnação judicial é contraditória, pois, por um lado, sugere a

¹ PAULO PINTO DE ALBUQUERQUE, Comentário do Regime Geral das Contraordenações, Universidade Católica Editora, pág. 291, anotação ao art. 72º.

² *Idem*, pág. 279.

³ *Idem*, pág. 279.

⁴ *Idem*, pág. 279.

⁵ PAULO PINTO DE ALBUQUERQUE, ob. cit., págs. 283, 291 e 292.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

possibilidade de ter enviado as reclamações dentro do prazo, por ter sido assim que sempre procedeu e porque não tem meio de demonstrar as datas de envio tendo em conta que remetia as reclamações por correio simples. Mas, por outro lado, avança com a possibilidade dos factos se terem devido a lapso dos funcionários que contrariando as instruções transmitidas pela Recorrente enviaram as reclamações fora de prazo.

14. Esta alegação contraditória demonstra, só por si, falta de verdade da parte da Recorrente, pois ou remeteu dentro do prazo e não consegue demonstrar ou não remeteu dentro do prazo porque os seus funcionários contrariaram as suas ordens ou não consegue explicar o que aconteceu. Todas em simultâneo ou, pelo menos, duas não é possível. Consequentemente, a alegação da Recorrente demonstra um claro intuito de aproveitamento do facto de não existir um registo de envio das reclamações e, consequentemente, um aproveitamento de todas as hipóteses possíveis para afastar a sua responsabilidade.

15. A prova produzida nos autos veio comprovar esta falta de verdade da parte da Recorrente. Assim, a tese dos funcionários que contrariaram ordens revelou ser uma ficção, pois foi desmentida pela sua sócia-gerente [REDACTED] em audiência de julgamento ao afirmar, nos termos que constam na alínea j) dos factos provados, que o envio era da sua exclusiva responsabilidade e nos seus períodos de férias superiores a 15 dias por duas assistentes, esclarecendo que nos casos em análise foi ela própria que procedeu ao envio.

16. Quanto à tese do envio dentro do prazo, mas que a Recorrente não consegue demonstrar porque remetia as reclamações por correio simples, [REDACTED] avançou com esta possibilidade nas suas declarações, afirmando



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

que a justificação que encontra para o sucedido consiste no extravio das cartas após a sua colocação no marco de correio.

17. Esta versão dos factos não é credível pelas razões que se passam a explicitar. Em primeiro lugar, não está em causa uma única carta com as duas reclamações, mas duas cartas diferentes, conforme envelopes de fls. 4 e 6. Os prazos de envio das duas reclamações terminavam em dias diferentes, um no dia 18.10.2023 e outro no dia 09.10.2023. Para que os prazos tivessem sido cumpridos, as reclamações teriam de ter sido depositadas nos marcos de correio antes das datas referidas. Ora, os carimbos apostos nos envelopes têm a data de 26.10.2023.

18. De acordo com as informações prestadas pelos CTT juntas aos autos com a ref.^a 98685, de 26.01.2026, este carimbo (marca de dia) é colocado após a recolha das cartas do marco do correio numa máquina na central de correios. Contudo, a data corresponde à data da recolha das cartas do marco de correio, pois essa data traduz o dia em que as cartas entraram no circuito postal, esclarecendo-se que essa via de entrada, neste caso, foi o marco do correio. Nos seus esclarecimentos os CTT afirmam não terem a certeza de que a data correspondente à marca do dia fosse o dia 26.10.2023. No entanto, essa falta de certeza não se deve a qualquer informação interna mas à menor legibilidade dos carimbos colocados nos envelopes. É verdade que a legibilidade destes carimbos não é perfeitamente nítida. Contudo, a visualização dos originais que consta a fls. 4 e 6 não deixa qualquer margem de dúvida no sentido de que as datas apostas nos envelopes correspondem a 26.10.2023.

19. Isto significa que – na tese do extravio – as cartas teriam permanecido perdidas algures no marco do correio desde 09.10.2023 e 18.10.2023 até 26.10.2023.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria

2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

20. Admitindo que as duas cartas foram depositadas no mesmo dia então isso teria acontecido antes de 09.10.2023, de forma a assegurar o cumprimento do prazo em relação à reclamação mais antiga. Isto significaria que as cartas teriam ficado perdidas no marco de correio 17 dias. Mesmo desconsiderando as demais informações prestadas pelos CTT qualquer pessoa tem noção, com base nas regras da experiência comum, de que esta possibilidade não corresponde ao padrão de envio normal de uma carta por correio simples e que, por isso, teria acontecido algo excecional, inusitado. Contudo, não há a mínima evidência desses fatores extraordinários, pelo que os mesmos não passam de hipóteses especulativas sem o mínimo de sustentação na realidade. Tanto é assim que a própria Recorrente nem sequer apresentou qualquer reclamação junto dos CTT, tendo [REDACTED] referido que apenas se deslocou ao balcão dos CTT para averiguar o sucedido e que não conseguiram perceber o que aconteceu. O normal seria que a Recorrente confrontada com coimas e estando segura do alegado extravio apresentasse uma reclamação.

21. Admitindo a hipótese das duas cartas terem sido depositadas em datas diferentes, a tese do extravio continua a ser inverosímil não só pelas razões expostas, mas também porque não é plausível que o alegado fator extraordinário atingisse duas cartas colocadas em datas distintas.

22. Por conseguinte, não há qualquer razão para duvidar de que as datas dos carimbos colocadas nos envelopes correspondem às datas em que as cartas foram depositadas no marco do correio por [REDACTED]



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

23. Quanto aos factos corporizadores do elemento subjetivo e da culpa – **alínea f) dos factos provados** – não há qualquer evidência de algum fator alheio à esfera de atuação e controlo da Recorrente, na pessoa da sua sócia-gerente [REDACTED] [REDACTED] que tenha dado causa aos factos, pelo que, à luz de parâmetros de normalidade e razoabilidade, se conclui que se deveram a falta de cuidado da sua parte. Cuidado de que era capaz, pois implicava tarefas ao alcance de qualquer pessoa minimamente capacitada para o efeito.
24. O número de trabalhadores da Recorrente em 31.12.2022 – **alínea g) dos factos provados** – consta na informação de 03.01.2024 de fls. 15.
25. A inexistência de antecedentes contraordenacionais da mesma natureza – **alínea h) dos factos provados** – decorre da inexistência de qualquer evidência em sentido contrário.
26. A data de controlo do estabelecimento – **alínea i) dos factos provados** – resultou da própria alegação da Recorrente, não havendo razões para duvidar da sua credibilidade.
27. Quanto aos procedimentos internos – **alíneas j) a l) dos factos provados** – os factos em análise resultaram das declarações prestadas por [REDACTED] [REDACTED] não havendo razões para duvidar da sua credibilidade nesta parte, pois admitiu que foi a própria a responsável pelo envio, em sentido divergente com aquilo que havia alegado no recurso de impugnação. Para além disso, é razoável que numa estrutura com 18 funcionários existissem indicações orais sobre o modo de proceder quanto à entrega do livro no escritório e sobre o envio durante as férias da sócia-gerente, sob pena de total alheamento em relação ao



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

tema. O que os próprios factos contrariam, pois ainda que com atrasos a Recorrente enviou espontaneamente as reclamações.

28. Os factos relativos à ocultação da verdade e falta de arrependimento – alínea m)

dos factos provados – resultaram da defesa apresentada pela Recorrente no recurso de impugnação, em conjugação com as declarações prestadas por [REDACTED]

[REDACTED] Nos termos já explicitados a propósito dos factos vertidos nas alíneas b) a e) dos factos provados, a Recorrente enredou-se em teses não verdadeiras e inclusive contraditórias, procurando a sua desresponsabilização. Ao proceder nestes termos evidenciou claramente que não valoriza os interesses protegidos pelas contraordenações imputadas e que não está genuinamente arrependida, estando mais preocupada em ocultar a verdade dos factos do que em introduzir procedimentos tendentes a evitar factos semelhantes. Efetivamente, [REDACTED] nada referiu quanto à introdução de mecanismos de alerta para garantir o cumprimento dos prazos e evitar falhas, tendo apenas esclarecido que alterou o modo de envio, tendo passado a enviar as reclamações por carta registada e por email. Contudo, conforme explicitado o problema, nos casos em análise, não foi dos serviços postais.

29. É evidente que a Recorrente pode apresentar os fundamentos de defesa que entender. Contudo, sujeita-se a que os mesmos possam ser valorados para efeitos de aferição do seu posicionamento de referência em relação aos interesses protegidos.

30. Quanto à forma de envio atual das reclamações – alínea n) dos factos provados

– a factualidade em análise resultou das declarações prestadas por [REDACTED]



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

[REDACTED] não havendo razões para duvidar da sua credibilidade nesta parte, pois em nada contendem com a sua responsabilidade pelas contraordenações imputadas.

31. A receção das reclamações pela ERSE – **alínea o) dos factos provados** – está documentada a fls. 1.

32. Quanto aos **factos não provados**, a factualidade exarada nas alíneas a) e b) ficaram por demonstrar por falta de prova suficiente, pois a única prova produzida reconduziu-se às declarações prestadas por [REDACTED]. Contudo, tais factos foram invocados pela sócia-gerente da Recorrente para dar fundamento à tese do extravio, tese essa que não tem credibilidade. Consequentemente, as declarações prestadas por [REDACTED] não foram credíveis para demonstrar estes factos, não tendo sido apresentada mais prova, nomeadamente os livros de reclamações.

III. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

33. A ERSE imputou à Recorrente a prática de duas contraordenações previstas e punidas pelo n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, em violação ao disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º, do mesmo diploma.

34. Vejamos o que estipulam estas normas.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

35. Nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea a), do Decreto-Lei n.º 156/2005 após o preenchimento da folha de reclamação, o fornecedor do bem, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento, deve, no prazo de 15 dias úteis, salvo se for estabelecido prazo distinto em lei especial, remeter o original da folha do livro de reclamações, consoante o caso: a) À entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do setor identificada no artigo 11.º.
36. A violação desta obrigação é punida como contraordenação por força do artigo 9.º, n.º 1, do mesmo diploma legal. Contraordenação esta que é punida também a título negligente, nos termos do n.º 4 do artigo 9.º do citado Decreto-Lei.
37. Fazendo a aplicação destes parâmetros ao caso concreto não há qualquer dúvida quanto à verificação dos elementos típicos das contraordenações imputadas (o que aliás a Recorrente também não põe em causa) tendo em conta os factos provados exarados nas alíneas a) a e) dos factos provados.
38. No plano subjetivo e da culpa ficou provado que os factos se deveram a falta de cuidado da parte da Recorrente, cuidado de que era capaz, não tendo representado como possível a ocorrência dos factos (cf. alínea f) dos factos provados). Por conseguinte, a Recorrente agiu com negligência inconsciente – cf. artigo 15.º, alínea b), do Código Penal *ex vi* artigo 32.º, do RGCO e 79.º do RJCE e 9.º n.º 4, do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29.01. Efetivamente, estando uma pessoa sujeita a uma obrigação legal a figura-padrão devida no caso impõe que atue com o máximo de cuidado de que é capaz.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

39. A Recorrente, enquanto pessoa coletiva, é responsável pelos factos, nos termos do artigo 7.º do RJCE, não sendo verdade que os mesmos tenham sido praticados pelos seus funcionários contra instruções em sentido contrário (cf. alínea k) dos factos provados).
40. Por conseguinte, não se verificando qualquer causa de exclusão da ilicitude ou da culpa e estando em causa duas reclamações distintas e a violação por duas vezes da referida obrigação legal conclui-se pela prática, em concurso efetivo, das duas contraordenações imputadas.

IV. SANÇÕES:

IV.1. Admoestação:

41. Requer a Recorrente a aplicação de uma admoestação. Contudo, sem razão, pois as contraordenações praticadas são classificadas como contraordenações económicas graves nos termos previstos no artigo 9.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 9/2021 punidas. Ora, a admoestação apenas é admissível, nos termos do artigo 25.º, n.º 1, do RJCE, em relação a contraordenações leves. O que não é o caso.

*

IV.2. Coimas parcelares:



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

42. Considerando que a Recorrente tinha 18 trabalhadores no dia 31.12.2022, ano anterior à data da notícia da infração (cf. alíneas g) e n) dos factos provados) e praticou as infrações a título negligente, as contraordenações praticadas são punidas com coimas a fixar entre € 2.000 e € 4.000 – cf. artigos 9.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação atualmente em vigor, e artigos 18.º, alínea b) iii), 19.º, n.º 1, alínea b) e n.º 2 e 8.º, n.º 2, todos do RJCE.
43. São estes os limites a considerar, pois não há fundamento legal para a aplicação de qualquer atenuação especial. Ainda que a possibilidade de atenuação especial esteja prevista no artigo 23.º, do RJCE, não estão verificados, em concreto, os respetivos pressupostos legais.
44. Assim, quanto ao artigo 23.º, n.º 1, do RJCE, o caso não reveste circunstâncias excecionais que diminuam de forma acentuada a ilicitude do facto, a culpa do agente ou a necessidade de aplicação de coima.
45. Efetivamente, ainda que a Recorrente tenha espontaneamente remetido as reclamações poucos dias após o fim do prazo constata-se que os factos foram praticados pela pessoa com mais responsabilidade dentro da sua estrutura interna, a sócia-gerente. Para além disso, não decorre dos factos provados que existissem procedimentos internos tendentes a garantir o tendencial cumprimento do prazo por parte da mesma, nomeadamente o registo interno das reclamações, a determinação dos fins dos prazos ou a existência de alarmes. Consequentemente, não se pode concluir que o referido cumprimento espontâneo se tenha devido a qualquer procedimento interno tendente à deteção de falhas e que, em qualquer circunstância, teria garantido o envio dentro de uma margem de atraso reduzida.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão
Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém
Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

46. Para além disso, também não decorre dos factos provados nenhum fator que tivesse minimamente perturbado a capacidade da Recorrente para cumprir as suas obrigações legais.
47. Por fim, não decorre dos factos provados que a Recorrente tenha adotado procedimentos tendentes a evitar falhas da mesma natureza e, para além disso, procurou ocultar a verdade dos factos e impedir a descoberta da verdade não revelando sentido crítico da sua conduta ou arrependimento (cf. alínea m) dos factos provados). Isto demonstra que a Recorrente não valoriza os interesses protegidos. Esta postura interna de desvalorização dos interesses protegidos oferece evidentemente menos garantias quanto à capacidade da Recorrente para manter uma conduta séria e persistente de cumprimento das suas obrigações legais.
48. Quanto à cláusula de atenuação especial prevista no artigo 23.º, n.º 2, do RJCE, alegou a ERSE, na suas alegações orais, que esta cláusula não é aplicável às contraordenações imputadas, na medida em que a conduta ilícita objeto da contraordenação cessa com o decurso do prazo, pelo que não se verifica o requisito exigido pela alínea b), do n.º 2, do artigo 23.º do RJCE. Temos de reconhecer que lhe assiste razão, pois a infração em causa não pune o não envio apenas e só, mas o não envio dentro de um determinado prazo. Por conseguinte, findo esse prazo esgota-se a conduta ilícita.
49. De qualquer modo mesmo que assim se não entenda há razões adicionais para se considerar não aplicável ao caso esta cláusula de atenuação.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

50. Assim, o requisito que exige uma diminuição de forma acentuada a ilicitude do facto, a culpa do agente ou a necessidade de aplicação de coima consagrado no artigo 23.º, n.º 1, do RJCE também deve ser observado na aplicação da cláusula de atenuação consagrada no n.º 2, do artigo 23.º do RJCE, face à teleologia do instituto jurídico e encontra suporte no texto da lei por via segmento inicial da norma ("*Sem prejuízo do disposto no número anterior*"). Consequentemente, os requisitos cumulativos consagrados no artigo 23.º, n.º 2, do RJCE são indícios da diminuição de forma acentuada da ilicitude do facto, da culpa do agente ou da necessidade de aplicação de coima, cuja efetiva verificação deste resultado tem de ser aferida em concreto. Por conseguinte, funcionam tal como as circunstâncias previstas no artigo 72.º, n.º 2, do Código Penal, como "exemplos-padrão" cujo funcionamento não é automático⁶.

51. Ora, no caso ainda que a Recorrente tenha enviado espontaneamente as reclamações para a autoridade competente daí não decorre uma diminuição acentuada do grau de ilicitude dos factos, da sua culpa ou da necessidade da sanção pelas razões expostas a propósito da cláusula geral plasmada no artigo 23.º, n.º 1, do RJCE.

52. Por conseguinte, sendo de manter os limites indicados e tendo em conta que a ERSE aplicou coimas coincidentes com o limite mínimo, que não podem ser agravadas (cf. artigo 74.º do RJCE) e que também não foram objeto de discordância por parte da Recorrente, devem as mesmas ser mantidas sem necessidade de mais considerações.

⁶ Veja-se neste sentido sobre o artigo 72.º, n.º 2, do Código Penal, FIGUEIREDO DIAS, *Direito Penal Português, As Consequências Jurídicas do Crime*, Coimbra Editora, 2005, página 306, §453.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

*

IV.3. Coima única:

53. Apuradas as sanções concretas, importa proceder ao cúmulo nos termos previstos no artigo 26.º, n.º 2, do RJCE, ou seja, a moldura legal abstrata não pode ser inferior a € 2.000 (cfr. artigo 26.º, n.º 1, do RJCE), nem pode ser superior a € 4.000 (cfr. artigo 26.º, n.º 2, do RJCE).

54. Considera a Recorrente que deve ser aplicada uma coima única coincidente com o limite mínimo com base nos seguintes fundamentos:

“Desde que teve conhecimento da alegada infração e como foi referido pela Arguida, todas as reclamações passaram a ser expedidas via e-mail e via postal simples, dentro dos prazos legais.

Além disso, ainda que se estabeleça que a Arguida agiu de forma negligente, é excessivo o valor da coima.

O grau da culpa é elemento essencial para a medida concreta da coima a aplicar, não se provando o grau de culpa, não podia nunca ser aplicado o valor em causa.

A este propósito vale a pena lembrar a conclusão do Ac. do STJ de 24.05.95 proc. n.º 47386/3.a, “I – Toda a pena tem de ter como suporte axiológico – normativo uma culpa concreta, o que significa não só que não há pena sem culpa, mas também que a culpa decide da medida da sanção”.

Ademais, ficou provado que não existem quaisquer antecedentes contraordenacionais em infrações da competência da ERSE e ainda que não foi retirado qualquer proveito económico pela Arguida da alegada infração;

Não se provando o grau de culpa e o benefício económico, nunca poderia ser aplicado o valor constante da decisão administrativa.

Ainda que agindo de forma negligente, o valor aplicado como coima é exorbitante e não é, em hipótese alguma, proporcional à prática da infração em questão, pelo que, considerando-se



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

que a Arguida deve ser condenada no pagamento da coima, lhe seja aplicada a coima pelo valor mínimo.

Punir uma sociedade que cumpre e sempre cumpriu, por uma falha que não se traduziu, no caso concreto, em nenhum prejuízo para nenhum dos reclamantes ou em nenhum benefício para si mesmo é manifestamente desproporcional.

Mostrando-se assim violados os artigos 18.º do DL n.º 433/82, de 27 de Outubro e 71.º do Código Penal.

Razão pela qual deve a Arguida ser condenada numa pena de admoestação por se revelar suficiente a solene censura da sua conduta.

Quando assim não se entenda – o que, desde logo, se rejeita, em virtude dos factos trazidos para o processo – deverá a coima ser reduzida ao mínimo legal.

Com efeito, a própria decisão condenatória é contraditória nas circunstâncias consideradas para a determinação da sanção.

Refere a douda condenação, no seu art.º 25.º que «Com efeito, os originais das folhas das reclamações deveriam ter sido enviados à entidade competente nos seguintes prazos: a) A reclamação apresentada pelo consumidor [REDACTED] correspondente à folha de reclamação n.º 32302142, apresentada no dia 26 de setembro de 2023, deveria ter sido enviada à entidade competente até ao dia 18 de outubro de 2023, por forma a cumprir com os 15 dias úteis legalmente previstos, tendo o duplicado sido remetido em 26 de outubro de 2023. b) A reclamação apresentada por [REDACTED] correspondente à folha de reclamação n.º 32302141, apresentada no dia 16 de setembro de 2023, deveria ter sido enviada à entidade competente até ao dia 9 de outubro de 2023, por forma a cumprir com os 15 dias úteis legalmente previstos, tendo o duplicado sido remetido em 26 de outubro de 2023.»

Ou seja, supostamente a reclamação n.º 32302142 foi enviada 6 dias úteis depois do prazo legal e a reclamação n.º 32302141 foi enviada 13 dias úteis após o prazo legal.

Não obstante, na determinação da sanção concreta a aplicar, no tocante à gravidade concreta da infração e do grau de culpa, refere a decisão na alínea c) do art.º 110.º que «sendo que num dos casos o original da folha do livro de reclamações só foi enviado mais de um ano depois da data estabelecida legalmente para o efeito».

Tal afirmação é falsa!

E foi tida em consideração para a determinação da medida concreta da coima a aplicar.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

Ou seja, se foi aplicada à Arguida uma coima no valor de 3.750,00€ e foi tida em consideração para esta determinação que a falsa circunstância de que a Arguida enviou a reclamação um ano após decorrido o prazo legal - o que é, reitera-se, falso! – então, a ser aplicada uma sanção, deveria ser aplicada pelo mínimo legal, tendo em conta a moldura aplicável (2.000,00€ a 4.000,00€).

Ainda para mais tendo em conta que a Arguida enviou as reclamações apenas 6 e 13 dias úteis após o prazo legal para o efeito.

Pelo que, não se entendendo pela aplicação da sanção de Admoestação deveria a Arguida ter sido condenada, no máximo, a uma coima de 2.000,00€.

Sendo manifestamente excessiva qualquer coima que ultrapasse tal valor”.

55. Vejamos.

56. Quanto à referência a um atraso de um ano em relação a uma das reclamações, importa esclarecer que esta afirmação foi efetuada na decisão impugnada a propósito dos critérios de determinação das coimas parcelares e não da coima única. Para além disso, tendo sido aplicadas coimas iguais para as duas contraordenações e coincidentes com o limite mínimo é manifesto que essa referência se tratou de um lapso. Adicionalmente e mais importante ainda, tendo ou não sido considerada na determinação da coima única ou tendo ou não sido um lapso, a referida referência é irrelevante, neste momento, pois o Tribunal exerce um controlo de plena jurisdição, que implica um reexame *ex novo* da determinação da medida da coima.

57. Esclarecido este ponto importa referir que na determinação da coima única deve-se atender à *"apreciação conjunta dos factos e da responsabilidade social-adscritiva do agente"*¹⁴.



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

58. No caso concreto, é verdade que as duas reclamações foram enviadas no mesmo dia e o fim dos prazos de envio terminou em datas próximas. Isto aponta para a possibilidade dos factos terem sido motivados pelas mesmas causas que, devido à apresentação de duas reclamações em datas próximas, originou a concorrência de infrações. O que é mais compatível com uma pluri ocasionalidade.
59. Contudo, em contrapartida, verifica-se que há alguns indicadores no sentido da existência de falhas internas relevantes quanto à capacidade da Recorrente para evitar, de forma consistente, no futuro este tipo de infrações. Assim, os factos foram praticados pela própria sócia-gerente, a pessoa com mais responsabilidade dentro da Recorrente, sendo também esta a responsável pelo envio, e não decorre dos factos provados qualquer evidência quanto à adoção de procedimentos internos tendentes a evitar atos semelhantes.
60. Não basta para o efeito que a Recorrente passe a enviar as reclamações por carta registada ou por email ou que a sócia-gerente da Recorrente afirme de forma perentória que irá ser o mais rigorosa possível no futuro ou que inclusive se comprometa consigo própria nesses termos. As pessoas falham, esquecem-se, esquecimentos que só tendem a aumentar com a idade e não o inverso. É, por isso, que é necessário introduzir procedimentos exógenos tendentes a garantir o cumprimento de prazos, como alarmes.
61. Para além disso, a Recorrente procurou ocultar a verdade dos factos e impedir a descoberta da verdade não revelando sentido crítico da sua conduta ou arrependimento (alínea m) dos factos provados). Ainda que esta postura não seja incompatível com a capacidade de reconhecer a força vinculativa da lei de forma a evitar as suas consequências, demonstra que a Recorrente não valoriza os



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria
2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

interesses protegidos. Ora, é esta valorização, este comprometimento com a defesa desses interesses por se reconhecer que são importantes, que garante, de forma consistente, um cumprimento reiterado e persistente da lei. Em contrapartida, a postura da Recorrente demonstra que se puder e quando puder procurará ocultar a sua responsabilidade e não assumir as consequências respetivas.

62. Estes fatores levam-nos a concluir que se impõe uma coima única com um potencial intimidatório relevante, que torne claro para a Recorrente que a solução não é criar um enredo ficcional para se desresponsabilizar da violação das suas obrigações legais. E é por tais razões que se considera que a coima única aplicada é necessária, adequada e suficiente.

63. Importa assinalar que esta coima única resulta de coimas parcelares fixadas em montante coincidente com o limite mínimo da moldura legal abstrata e que, por isso, refletem todos os fatores favoráveis à Recorrente como: os atrasos reduzidos; o cumprimento espontâneo; a não demonstração de danos; a não demonstração da obtenção de um benefício económico ou intenção de obtenção; e a ausência de antecedentes contraordenacionais da mesma natureza.

V. DISPOSITIVO:

64. Em face de todo o exposto, julgo o recurso parcialmente procedente nos seguintes termos: condena-se a Recorrente pela prática, a título negligente, de duas contraordenações previstas e punidas pelos artigos 5.º, n.º 1, e 9.º, n.º 1 e n.º 4, do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação dada pelo Decreto-Lei



Santarém - Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão

Juízo da Concorrência, Regulação e Supervisão - Juiz 2

Pç. do Município, Edif. Ex-Escola Prática de Cavalaria

2005-345 Santarém

Telef: 243090300 Fax: 243090329 Mail: tribunal.c.supervisao@tribunais.org.pt

Recurso (Contraordenação)

n.º 9/2021, de 29.01, em coimas parcelares no montante cada uma de dois mil euros (€ 2.000,00) e na coima única de três mil setecentos e cinquenta euros (€ 3.750,00).

VI. CUSTAS:

65. Mais condeno o Recorrente em custas, fixando-se a taxa de justiça em duas e meia unidades de conta - cf. artigos 93.º, n.º 3 e 94.º, n.º 3, ambos do Regulamento das Custas Processuais (RCP).

66. Remeta aos Exmos. Senhores Assessores do Tribunal cópia da presente sentença ou informação no sentido de que a mesma foi proferida, com indicação da data do trânsito em julgado ou informação no sentido de que foi admitido recurso para o Tribunal da Relação de Lisboa, conforme o caso, remetendo-se oportunamente cópia dos acórdãos do Tribunal da Relação de Lisboa e do Tribunal Constitucional que venham a ser proferidos e da data do trânsito em julgado.

67. Deposite, notifique e comunique.

18.0.2026

