



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.



Acórdão

Acordam os juízes do Tribunal da Relação de Lisboa

I- Relatório

Inconformada com a decisão proferida pelo Juiz 2 do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão que a condenou pela prática, a título doloso, de uma contraordenação pela violação do disposto nos artigos 22.º, n.º 1, 23.º, n.º 3, 25.º, n.º 1 do Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector do Gás Natural, aprovado pelo Regulamento n.º 139-A/2013 da ERSE, publicado na 2.ª Série do Diário da República, de 16 de Abril de 2013, sancionável pelo artigo 29.º, n.º 3, alínea j) do Regime Sancionatório do Sector Energético (RSSE), aprovado pela Lei n.º 9/2013, de 28 de Janeiro, e pela violação do disposto nos artigos 31.º, n.º 1 e n.º 2 alínea d) do Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico, aprovado pelo Regulamento n.º 455/2013 da ERSE, publicado na 2.ª Série do Diário da República, de 29 de Setembro de 2013 sancionável pelo artigo 28.º, n.º 3, alínea j) do RSSE, em concurso aparente, em uma coima no montante de quarenta mil euros (€ 40.000,00) e a absolveu quanto ao mais, apresenta-se a recorrer perante este Tribunal da Relação Goldenergy – Comercializadora de Energia, S.A., formulando, após, motivações, as seguintes conclusões:

“A/ Erro de julgamento por falta de aplicação da lei mais favorável à Arguida

a) Em sede administrativa, a Recorrida foi condenada pela prática de duas infracções, uma correspondente à violação dos artigos 23.º, n.º 3, e 25.º, n.º 1, ambos do Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector do Gás Natural, aprovado pelo Regulamento n.º 139-A/2013, da ERSE (RQS-GN) e outra, correspondente à violação do artigo 31.º, n.º 1, e n.º 2, alínea d),



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

do Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector da Electricidade, aprovado pelo Regulamento n.º 455/2013, da ERSE (RQS-SE);

b) Sucede que, no entretanto, as normas em causa foram revogadas, tendo os dois regulamentos (RQS-GN e RQS-SE) sido substituídos pelo Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico e do Sector do Gás Natural (RQS-SE-GN/2017), aprovado pelo Regulamento da ERSE n.º 629/2017, publicado no Diário da República, 2.ª Série, de 20.12.2017, e este, mais recentemente, foi por seu turno substituído pelo Regulamento da ERSE n.º 406/2021, publicado no Diário da República, 2.ª Série, de 12.05.2021;

c) Se é certo que, quer o RQS-SE-GN/2017, quer RQS-SEG/2021 mantiveram a obrigação de os sistemas de atendimento telefónico serem dimensionados para assegurar e manter um “atendimento telefónico eficaz” a verdade também é que o cumprimento deste objectivo passou a ser objectiva e quantitativamente avaliável;

d) A grande inovação introduzida pelo RQS-SE-GN/2017 – e mantida pelo RQS-SEG/2021 – foi a fixação de um padrão para a aferição do cumprimento do indicador do tempo de espera no atendimento telefónico comercial o qual foi fixado em 85%, sendo que a introdução deste padrão passou a permitir avaliar objectiva e quantitativamente se o atendimento telefónico de um comercializador é ou não eficaz;

e) A nova regulamentação passou, pois, a dispor que o cumprimento da obrigação de dispor de um serviço de atendimento telefónico eficaz é aferido através do cumprimento do padrão mínimo (85%) do indicador relativo ao tempo de espera do atendimento, medido pelo entre o número de chamadas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas;

f) Tal significa que a nova solução regulamentar introduzida pelo RQS-SE-GN/2017 e mantida pelo RQS-SEG/2021 é objectivamente mais favorável do que os anteriores quadros regulamentares ao abrigo dos quais a Recorrente foi condenada pelo que deve prevalecer aqui o princípio da aplicação da lei sancionatória mais favorável, plasmada no n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de Outubro;

g) Consequentemente, deve a sentença recorrida ser revogada por ter incorrido em erro de julgamento com base neste fundamento, com a inerente decisão de absolvição da instância da Recorrente;

B/Erro de julgamento: da preterição do direito de defesa da Arguida e consequente nulidade da nota de ilicitude



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

h) A nota de ilicitude não forneceu todos os elementos necessários à percepção, pela Arguida, do enquadramento fáctico e jurídico da imputação das contra-ordenações de que foi acusada, violando o seu direito de defesa e subvertendo, inadmissivelmente, o princípio da presunção da inocência;

i) Em particular, a nota de ilicitude não forneceu à Arguida todas as indicações que lhe permitissem compreender cabalmente os factos que suportavam a alegada forma dolosa com que as infracções foram praticadas e com base em que factos é que se determinaria a medida concreta da coima;

j) A sentença recorrida limitou-se a concluir, sem fundamentar, que a nota de ilicitude não tem de conter factos respeitantes à determinação da medida concreta da coima, contrariando frontalmente a doutrina que decorre do Assento n.º 1/2003 do STJ, nos termos do qual “a notificação fornecerá os elementos necessários para que o interessado fique a conhecer todos os aspectos relevantes para a decisão, nas matérias de facto de direito”;

k) Inexistia qualquer efeito de caso julgado formal que obrigasse o tribunal a quo a considerar a expressão “atendimento telefónico eficaz” como tendo natureza factual e, principalmente, que a mesma fosse susceptível de configurar a imputação subjectiva do ilícito à Arguida, pelo que a sentença recorrida podia e deveria ter também concluído que a nota de ilicitude era falha em matéria de factos respeitantes à culpa da Arguida;

l) A sentença recorrida incorreu em erro de julgamento, em violação do disposto nos artigos 17.º, n.º 1, do RSSE, 50.º do RGCO, 283.º, n.º 3, do Código de Processo Penal e 18.º, n.º 1, e 32.º, n.º 2 e n.º 10, da Constituição.

C/Erro de julgamento: violação do princípio da legalidade /aplicação de normas contra-ordenacionais em branco

m) As normas sancionadoras dos presentes autos – as dos artigos 28.º, n.º 3, alínea j), e 29.º, n.º 3, alínea j), do RSSE – são absolutamente vazias de conteúdo, quer quanto à concretização material mínima dos ilícitos, quer quanto aos bens jurídicos protegidos pela sua previsão;

n) Com efeito, estipular-se tão-somente que constitui contra-ordenação a “violação de [quaisquer] deveres previstos nos diplomas a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º do RSSE, sem caracterizar que tipo de deveres sejam esses e quais os respectivos bens jurídicos protegidos, constitui uma técnica remissa que não oferece um mínimo de segurança e de controlo aos seus destinatários, em violação ostensiva do princípio da legalidade;



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

o) O legislador demitiu-se aqui de concretizar o mínimo essencial em relação aos deveres cuja previsão em normas regulamentares e consequente violação dita a sua qualificação como contra-ordenação, passando um autêntico “cheque em branco” à ERSE, habilitando esta entidade a criar, na prática e sem qualquer critério, um leque diversificado de contra-ordenações, tantas quantos os “deveres” que entenda, no seu livre arbítrio, consagrar na regulamentação relativa aos sectores do gás e da electricidade;

p) Nestes termos, as normas dos artigos 28.º, n.º 3, alínea j), e 29.º, n.º 3, alínea j), do RSSE, por serem violadoras do princípio da legalidade, imanente ao princípio constitucional do Estado de Direito Democrático, deveriam ter sido consideradas inconstitucionais, e consequentemente, desaplicadas no caso concreto por parte da sentença recorrida, que assim incorreu em erro de julgamento;

D/Erro de julgamento: da inaplicabilidade de normas que estabelecem a medida das coimas por violação do princípio constitucional da igualdade

q) A norma no n.º 4 do artigo 32.º do RSSE, é violadora do princípio constitucional do princípio da igualdade, ao indexar a medida legal da coima ao volume de negócios do próprio infractor;

r) Sendo o volume de negócios dos infractores necessariamente diferentes entre si, logo se conclui que para comportamentos absolutamente idênticos entre si, a respectiva medida legal da coima será necessariamente diferente, o que constitui uma situação desigual;

s) Acresce também a “bizarria” da solução legal de o volume de negócios a ter em conta ser o do ano imediatamente anterior à decisão condenatória da ERSE, donde consoante o ano em que esta entidade venha a proferir a decisão final, o infractor pode ter a “sorte” ou o “azar” de ver a sua medida legal de coima diminuída ou aumentada, consoante o seu volume de negócios tenha diminuído ou aumentado, respectivamente;

t) Um sistema em que as medidas legais de coima são diferentes de infractor para infractor e dependem ainda da data em que for proferida a decisão final condenatória, é ostensivamente violador do princípio da igualdade, conforme previsto e tutelado no artigo 13.º da Constituição;

u) Sendo a norma no n.º 4 do artigo 32.º do RSSE violadora do princípio constitucional do princípio da igualdade, em qualquer das duas perspectivas referidas, deveria a mesma ter sido julgada inconstitucional e desaplicada no caso concreto, por parte da sentença recorrida, que assim incorreu em erro de julgamento;



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

E/Erro de julgamento: da não subsunção dos factos provados aos tipo contra-ordenacionais aplicáveis

v) A conclusão da sentença recorrida de que existe “um sistema de atendimento telefónico ineficaz quando a pessoa que telefona não é atendida de todo ou por um operador, sendo irrelevante que tenha desistido de esperar e o tempo de espera” fere os princípios basilares da justiça e da segurança jurídica;

w) Na lógica da sentença recorrida, se alguém ligar para um serviço de atendimento telefónico comercial e desistir da chamada ao fim de 10 segundos sem ter sido atendido, tal significa que esse serviço de atendimento telefónico é ineficaz e que o seu responsável praticou uma contra-ordenação!

x) O mero enunciado desta hipótese é de tal modo inusitado e chocante que logo permite inferir que a interpretação acolhida pela sentença recorrida não tem qualquer aderência aos mais elementares sentidos de Justiça e do Direito;

y) A verdade é que não se afigura possível, com rigor e objectividade, determinar a priori em que consiste um “sistema de atendimento telefónico eficaz”;

z) A ocorrência de situações em que os clientes não são imediatamente atendidos, não pode jamais suportar a conclusão de que um sistema de atendimento telefónico não é eficaz;

aa) O próprio RQS-SGN, ao remeter para a regra constante do n.º 4 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, admitia que pode não ser possível efectuar desde logo o atendimento ao cliente – o que demonstra, precisamente, que um sistema de atendimento telefónico pode ser “eficaz” pese embora a ocorrência de situações em que os clientes não são imediatamente atendidos;

bb) Não se concebe que um mesmo Regulamento, por um lado, admita a hipótese de o cliente não ser atendido durante os primeiros 60 segundos e, por outro lado, considere que em tal situação o serviço de atendimento telefónico comercial é ineficaz!

cc) A questão relevante para se saber se um sistema de atendimento telefónico é ou não “eficaz” não estará tanto no facto de haver situações em que os clientes não são imediatamente atendidos mas, quanto muito, no universo e frequência em que tais situações ocorrem; esta perspectiva, que é necessariamente quantitativa, afasta desde logo a possibilidade de emprestar um sentido útil e autónomo ao conceito de “sistema de atendimento telefónico eficaz”;



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

dd) Não se compreende como é possível qualificar um serviço de atendimento telefónico como ineficaz que, no espaço de um ano, atende 202.833 chamadas ao mesmo tempo que num espaço de 20 meses não consegue atender as chamadas de 41 clientes;

ee) Não é possível definir com qualquer mínimo de rigor o que seja um “atendimento telefónico eficaz” de modo a que os operadores possam orientar as suas condutas em ordem a não praticarem a respectiva infracção;

ff) Consequentemente, errou a decisão recorrida ao ter subsumido os factos provados aos tipos contra-ordenacionais pelos quais a Recorrente vinha acusada;

F/Erro de julgamento a título subsidiário: da falta de proporcionalidade da coima concretamente aplicada

gg) A título meramente subsidiário, considera a Recorrente que uma coima de € 40.000,00 como a que foi aplicada pela sentença recorrida é absolutamente excessiva face a todos os factos e circunstâncias subjacentes aos autos;

hh) É preciso ter em conta que não ficou provado que a Recorrente tenha agido com consciência da ilicitude da conduta e que também não ficaram provados danos particulares na esfera jurídica dos 41 clientes que não foram objecto de atendimento;

ii) Por outro lado, ficou provado que a Recorrente adoptou medidas no sentido de melhorar o seu sistema de atendimento telefónico comercial, que o atendimento telefónico não consta dos temas com mais reclamações nos anos recentes e que recebeu distinções actuais relativas ao seu sistema de atendimento;

jj) Comparando o valor da coima aplicada pela ERSE com a coima aplicada pela sentença recorrida, com moldura legal reduzida a metade e numa altura – 2021 - em que as exigências de prevenção especial se encontram já objectivamente diminuídas, designadamente fruto de todas as melhorias introduzidas pela Recorrente no seu serviço de atendimento telefónico e que, na actualidade, é objecto de distinção, deve concluir-se que a coima aplicada pela sentença recorrida é de todo desproporcionada, devendo este Tribunal, em último caso, reduzir significativamente o montante da mesma.

Nestes termos e nos mais de direito, requer-se ao Tribunal que conceda provimento ao presente recurso, revogando a sentença recorrida e determinando:

a) A absolvição da instância da Recorrente por aplicação de lei sancionatória mais favorável;



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

b) Caso assim não se entenda, a absolvição da instância da Recorrente por preterição do direito de defesa da Arguida e consequente nulidade da nota de ilicitude, por violação do princípio da legalidade e da aplicação de normas contra-ordenacionais em branco, por aplicação de normas que estabelecem a medida das coimas em violação do princípio constitucional da igualdade e por errada subsunção dos factos provados aos tipo contra-ordenacionais aplicáveis;

c) Caso assim não se entenda, a redução significativa da coima aplicada.

Ao assim recorrido veio responder o Ministério Público e a ERSE.

Refere o primeiro em síntese conclusiva que não merece provimento o recurso devendo ser mantida a decisão recorrida.

Refere a segunda em sede de conclusões:

i. A sentença condenatória de que a Gold Energy recorre não merece reparo, tendo dado seguimento aos pressupostos definidos por anteriores decisões dos Tribunais superiores.

ii. Ademais, a maior parte dos argumentos invocados pela Recorrente correspondem a questões gerais, sobre as quais é conhecida jurisprudência estabilizada, resultando, por isso, improcedente.

iii. Neste contexto, tendo em conta que se aproxima a prescrição de certas condutas, dificilmente se descortina outro motivo para a interposição do Recurso que não os seus intuitos dilatatórios.

Ponto II. – Do alegado “Erro de julgamento por falta de aplicação da lei mais favorável à Arguida” (artigos 10.º a 32.º supra)

iv. No Recurso apresentado pela Gold Energy (páginas 3-7), a Recorrente alega que o Tribunal a quo teria cometido um erro de julgamento por falta de aplicação da lei mais favorável à Arguida.

v. A Recorrente foi condenada pela violação dos artigos 22.º, n.º 1, 23.º, n.º 3, e 25.º, n.º 1, do RQS-GN2013 e do artigo 31.º, n.º 1, e n.º 2, alínea d), do RQS-SE2013 (que vieram a dar origem aos artigos 46.º e 51.º do RQS2017, cuja redação não sofreu alteração nos artigos 47.º, n.º 2 e 52.º, n.º 1 RQS2021), por não ter promovido um atendimento telefónico eficaz.

vi. A Recorrente identificou erroneamente como sucedendo a estas as normas dos artigos 53.º, n.ºs 1 e 2, 54.º, n.ºs 1 e 2 e 55.º, n.ºs 1 e 2 do RQS2017 que vieram depois a dar origem aos artigos 54.º, n.ºs 1 e 2, 55.º, n.ºs 1 e 2 e 56.º, n.ºs 1 e 2, do RQS2021).



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

vii. Em todo o caso, com relevância decisiva material para o tema em questão, atente-se que as normas identificadas não representam uma sucessão de leis: (i) o dever que existia à luz da regulamentação de 2013, manteve-se em 2017 e mantém-se hoje; (ii) em 2017, com a revisão e fusão promovida dos Regulamentos da Qualidade de Serviço, verificou-se, outrossim, a consagração de deveres adicionais que não estavam previstos na regulamentação de 2013 e que não constituem o objecto do processo.

viii. Já o indicador geral de avaliação da qualidade do atendimento em função do número de chamadas atendidas em 60 segundos, previsto nos artigos indicados pela Recorrente (os artigos 53.º, n.ºs 1 e 2, 54.º, n.ºs 1 e 2 e 55.º, n.ºs 1 e 2 do RQS2017 que vieram dar origem aos artigos 54.º, n.ºs 1 e 2, 55.º, n.ºs 1 e 2 e 56.º, n.ºs 1 e 2, do RQS2021) corresponde a novo dever aditado com a regulamentação de 2017, que não se sobrepõe, nem anula o anterior.

ix. A avaliação do número de chamadas recebidas em 60 segundos é um plus, um reforço de controlo administrativo. Não substitui, nem derroga, a necessidade de o atendimento ser eficaz, como resulta, designadamente, da página 22 documento justificativo da Consulta Pública n.º 61 (aquela que veio dar origem à regulamentação de 2017)

x. Nunca a regulamentação admitiu que os 15% de chamadas não atendidas em 60 segundos pudessem não ser atendidas de todo, em tempo útil. O resultado verificado (dezenas de consumidores, apesar de repetidas tentativas e longas esperas, não consigam chegar à fala com o seu comercializador de energia) nunca foi, nem é consentido pelo quadro regulamentar.

xi. Não existindo normas (anterior e posterior) concorrentes, mas um incremento de um dever regulatório (avaliação do tempo chamadas atendidas), que deixou imaculado o dever (cláusula geral universal) de obrigar à existência de um atendimento telefónico eficaz, a questão da aplicação retroativa de lei mais favorável nem sequer se coloca.

Ponto III. – Do alegado “Erro de julgamento: da preterição do direito de defesa da Arguida e conseqüente nulidade da nota de ilicitude” (artigos 3.º a 62.º supra)

xii. A alegação da Recorrente de que a nota de ilicitude emitida na fase administrativa padeceria de vício, além de carecer do menor fundamento, procura desvirtuar o quadro da cognição do recurso pelo Tribunal da Relação (artigo 75.º do RGCORD), tendo já sido anteriormente objecto de apreciação e decisão – desfavorável à Gold Energy – por parte do TCRS, que sempre considerou taxativamente que a nota de ilicitude da entidade administrativa não continha tais vícios.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

xiii. A nota de ilicitude forneceu à então visada os elementos necessários à cognição e defesa do enquadramento factual e de direito da imputação dolosa da infração e da medida da coima.

xiv. A nota de ilicitude não indicava, nem tinha de indicar, as concretas sanções que vieram a ser aplicadas em sede de decisão final. O que indicava eram as normas e sanções (inclusive as acessórias) que poderiam vir a ser aplicadas nessa decisão final da entidade administrativa, evidenciando o feixe de factos que também relevam para esse efeito (v.g. número de clientes da Gold Energy, duração da infração) e ainda as molduras sancionatórias abstractamente aplicáveis e ainda as sanções acessórias que poderiam ser aplicadas

xv. Na acusação à ora Recorrente foram descritos separadamente os factos que permitiam preencher os elementos cognitivos e volitivos que preenchem o dolo tendo assim a Gold Energy sido notificada, na nota de ilicitude, de todos os elementos que lhe permitiam contrariar a imputação das infrações a título de dolo.

xvi. A expressão “atendimento telefónico eficaz” assume uma dimensão de direito integrador do tipo e uma segunda de conceito factual aglutinador. O mesmo concluiu o Tribunal da Relação de Lisboa (página 54 do Acórdão proferido nestes autos – Ref^a CITIUS: 16246449). O que constitui caso julgado formal, tendo força obrigatória dentro deste processo e não podendo o TCRS pronunciar-se em sentido diverso, nos termos do artigo 260.º, n.º 1 do Código do Processo Civil, ex vi artigos 4.º do Código do Processo Penal e 41.º, n.º 1 do Regime Geral das Contraordenações.

xvii. A invocação da Recorrente de uma nulidade por violação do artigo 283.º, n.º 3 do CPP, parte de uma premissa errada. E tal julgamento já foi também consolidado pelo Acórdão da Relação de Lisboa, de 02/03/2016, que considerou: “Diremos ainda apenas que a maior parte dos argumentos recursórios, e que o presente não é excepção, referentes à falta de elementos na acusação em processo contraordenacional, partem sempre da premissa errada que a esta é aplicável o artigo 283.º, n.º 3 do CPP”

xviii. O que significa que nunca seria possível equiparar os vícios processuais pretensamente ocorridos na fase administrativa do processo de contraordenação àqueles que, numa aproximação simplista, têm previsão no processo penal. Ademais, tendo-se a ora Recorrente prevalecido cabalmente do direito de impugnação, a mesma nunca poderia ser invalidada nos termos propugnados pela Gold Energy.

xix. Do artigo 49.º do RSSE (tal como, em geral, dos artigos 59.º e seguintes do RGCORD) resulta que, em caso de impugnação judicial da decisão final da ERSE, o objecto da impugnação judicial é esta decisão com o objecto que esta compreende, sendo que as



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

menções obrigatórias da decisão final da autoridade administrativa, elencadas no artigo 58.º do RGCORD, são diferentes das menções elencadas pelo artigo 283.º do CPP.

xx. Sendo que, em todo o caso, sob nenhuma perspectiva, a nota de ilicitude poderia ser considerada nula e, conseqüentemente, tem de considerar-se que a sentença recorrida não incorreu no erro de julgamento aventado.

Ponto IV. – Do Alegado “Erro de julgamento: violação do princípio da legalidade /aplicação de normas contra-ordenacionais em branco” (artigos 63.º a 77.º supra)

xxi. Na apreciação da improcedente alegação da violação do princípio da legalidade das normas que serviram para a punição da Recorrente, por, no seu entendimento, corresponderem a “normas contraordenacionais em branco”, importa ter presente que:

a. Os artigos 28.º, n.º 3, alínea j) e 29.º, n.º 3, alínea j) do RSSE não podem ser lidos isoladamente, mas em conjunto com o artigo 2.º, n.º 1 do mesmo regime e com as normas do RQS, verificando-se utilização de uma técnica de separação entre o facto e a sanção, que não viola o princípio da tipicidade;

b. O artigo 2.º, n.º 1 do RSSE torna compreensível para os destinatários os bens jurídicos em causa e o tipo de factos lesivos dos mesmos que a norma pretende evitar (ao aludir à legislação e regulamentação da eletricidade e do gás, resulta clara a tutela do consumidor e os deveres básicos de prestação dos serviços);

c. A legislação sectorial refere-se expressamente que os comercializadores de energia são abrangidos pelas respectivas disposições e, bem assim, pelas dos regulamentos da qualidade de serviço (artigo 42.º do Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro, na redação vigente e ainda artigo 37.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de fevereiro, na redação em vigor à data dos factos);

d. Os mencionados regulamentos previam (artigos 88º, n.º 1, do RQS-SE2013 e 76º, do RQS-GN2013) – e ainda preveem (artigo 123.º do RQS2017 e artigo 123.º do RQS2021) – que a sua inobservância constitui prática contraordenacional.

xxii. Assim, resulta claro que não se está perante normas em branco, muito menos perante a violação do princípio da legalidade na vertente da tipicidade que no domínio contraordenacional não tem o mesmo de exigência e intensidade do direito criminal.

xxiii. Nada na Constituição impede que, de acordo com o direito ordinário, quaisquer entidades administrativas competentes determinem o conteúdo de tais ilícitos e as respetivas sanções.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

xxiv. Além disso, o Regime Sancionatório deve ser analisado na sua plenitude e, bem assim, a base normativa do sector que garante a certeza e previsibilidade dos agentes, quer porque a lei (em sentido estrito) remete para o direito ordinário a tipificação, quer porque, aí, se dúvidas existissem, resulta claramente que a violação de tais normas está sujeita ao regime sancionatório (artigos 88.º, n.º 1, do RQS-SE2013 e 76.º, do RQS-GN2013, atuais artigo 123.º do RQS2017 e artigo 123.º do RQS2021).

xxv. Pelos motivos referidos, em linha com doutrina e com a jurisprudência consolidada dos vários Tribunais (maxime acórdãos 466/2012, 612/2014 e 231/2020) do Tribunal Constitucional), não pode proceder a argumentação da Recorrente, devendo nesta parte ser mantida a sentença recorrida.

Ponto V. – Do Alegado “Erro de julgamento: da inaplicabilidade de normas que estabelecem a medida das coimas por violação do princípio constitucional da igualdade” (artigos 78.º a 92.º supra)

xxvi. O artigo 32.º, n.º 4 do RSSE, ao estabelecer a moldura aplicável em função do volume de negócios realizado no exercício imediatamente anterior à decisão final não viola o princípio da igualdade.

xxvii. O princípio da igualdade, na sua vertente da proibição do arbítrio (aquela que a Recorrente invocou na sua motivação) não reclama apenas o tratamento igual de situações iguais, mas também, entre outras, o tratamento desigual de situações desiguais, mas substancial e objectivamente desiguais e não criadas ou mantidas artificialmente pelo legislador.

xxviii. O que nos permite, desde logo, concluir que nem a natureza do processo em causa (sancionatória), nem a consciência jurídica geral (que reclama que o benefício que as entidades infratoras hajam retirado da prática da sua conduta seja repostos) impedem um tratamento diferenciado consoante o volume dos negócios e, aliás, o ponto de vista da justiça exige-o materialmente.

xxix. Por outro lado, o legislador ordinário tem reconhecidamente uma ampla margem de liberdade para conformar, concretamente, as molduras sancionatórias no domínio contraordenacional.

xxx. De resto, o modelo legal criado pelo legislador no RSSE segue o definido em vários outros regimes sancionatórios maxime em sectores regulados (v.g. artigo 211.º, n.º 2 do Regime Geral das Instituições de Crédito, artigo 69.º, n.º 2, 3 e 4 do novo Regime Jurídico da Concorrência ou o artigo 37.º da Lei de Protecção de Dados Pessoais).



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

xxx. Em qualquer caso, o próprio Tribunal Constitucional debruçou-se sobre norma que estipula opção idêntica (mas no Regime Jurídico da Concorrência, aprovado pela Lei n.º 19/2012, de 08 de Maio, na sua redação vigente), tal como a sentença o refere no ponto 310 (indicando a Decisão n.º 216/2016 do Tribunal Constitucional), não tendo julgado inconstitucional a mencionada opção do legislador.

xxxii. Concluindo, também nesta sede não pode proceder a argumentação da Recorrente.

Ponto VI. – Do alegado “Erro de julgamento: da não subsunção dos factos provados aos tipo contra-ordenacionais aplicáveis” (artigos 93.º a 121.º supra)

xxxiii. Relativamente à adequação típica, importa ter presente que neste processo o Tribunal Constitucional teve oportunidade de se debruçar sobre a questão do atendimento telefónico eficaz, em acórdão proferido no âmbito dos presentes autos (Acórdão n.º 231/2020 do Tribunal Constitucional, de 22/04/2020 – Ref.ª CITIUS: 265357):

“(…) as previsões normativas em análise revestem-se ainda de algum grau de precisão na medida em que integram noções correntes da vida aferidas pelos padrões em vigor. Desde logo, no seu sentido semântico a expressão “atendimento telefónico eficaz” não deixa de traduzir uma ideia simples: quem está obrigado a disponibilizar um tal serviço deverá assegurar o atendimento do telefone e quem a ele recorre deverá ver o telefone atendido, tendo em vista, naturalmente, tutelar o interesse do consumidor na resposta à questão que motivou o estabelecimento do contacto telefónico.

(…)

[A] “determinabilidade” da obrigação imposta deverá ser testada tendo como base o ponto de vista dos seus destinatários típicos, pois é face a estes que interessa verificar se a norma é o suficientemente precisa para que consigam evitar incorrer em condutas por ela proibidas.

Ora, no caso presente deve ter-se em consideração que os destinatários da norma não são todos e quaisquer administrados, considerados de modo indiferenciado, mas empresas comerciais do sector energético, familiarizadas com as especificidades do atendimento de clientes da distribuição de electricidade e gás. O operador económico normal desse mercado regulado terá o saber, a capacidade e os meios para determinar o que constitui um “atendimento telefónico eficaz”, actuando nesse sentido e, assim, cumprir o dever de conduta cuja violação é sancionada pelo direito de mera ordenação social. Desta forma, não é excessivo afirmar que os destinatários directos do dever em causa, tendo em conta os seus



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

conhecimentos técnicos típicos de um agente naquele mercado, conseguiriam perceber qual o comportamento proibido pela norma sancionadora.”

xxxiv. Também o Tribunal da Relação de Lisboa teve oportunidade de se debruçar já sobre a questão no seu Acórdão de 03/11/2020 (cf. Ref^a CITIUS: 16246449), emanado no âmbito dos presentes autos. Na página 54 referiu-se então: «Ora, com o devido respeito a expressão “atendimento telefónico eficaz” assume, na presente decisão duas feições. Uma primeira de conceito de direito integrador do tipo e uma segunda de conceito factual aglutinador da factualidade constante das queixas»(nosso destaque).

xxxv. Na mesma decisão, o Tribunal da Relação entendeu que a “decisão administrativa é, em abstracto, sustentável em juízo por conter, se provados, a alegação suficiente de factos capazes de levar à condenação e ordenou, em consequência, o reenvio do processo à primeira instância para julgamento com audiência e se necessário com produção de prova ao abrigo do disposto no artigo 340.º do Código de Processo Penal como forma de comprovar a veracidade dos factos constantes das queixas, julgamento a realizar pelo mesmo juiz o qual deverá, a final, produzir nova decisão de acordo com a prova existente nos autos”

xxxvi. Ora, a prova subsequentemente produzida não podia, em caso algum, antecipar-se mais corroboradora dos factos imputados na decisão administrativa, como resulta da sentença recorrida.

xxxvii. Donde, a posição propugnada pelo Recorrente, ao entender que os testemunhos são insuficientes para comprovar os ilícitos, pressupõe desde logo o entendimento (errôneo e antagónico) de que o Tribunal da Relação de Lisboa, no seu último acórdão, tendo já presente o quadro normativo aplicável, entendera que as testemunhas deveriam ser ouvidas e poderiam vir a comprovar os factos imputados (extraídos das queixas) para “produzir nova decisão de acordo com a prova existente nos autos”, quando, afinal, tal seria inútil porque inidóneo a comprovar o ilícito (!).

xxxviii. Os factos dados como provados constam das páginas 15 a 39 (ponto 32) da sentença são contundentes no sentido de que dezenas de consumidores procuram ser atendidos telefonicamente pela Gold Energy, várias vezes, durante vários minutos, sem sucesso.

xxxix. Como resultou provado, na sequência da inquirição de juristas da ERSE e da DECO com funções relacionadas com o apoio ao consumidor, houve um afluxo anormal de reclamações durante este período contra a empresa visada.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

xl. A situação de impossibilidade de os consumidores serem atendidos telefonicamente pela Gold Energy foi ostensiva! Os testemunhos consubstanciaram a factualidade primária que levava consumidores a protestar, reclamando e caracterizando o serviço de atendimento telefónico como, pura e simplesmente, “inexistente” (fls. 62, 63 e 73 dos autos), tendo mesmo consequentemente alguns dos clientes reputado a visada como uma “empresa fantasma” (fls. 47, 50, 221 dos autos) – cf. alíneas p), z), ddd), sss) e qq) dos factos provados da sentença.

xli. Tendo em conta, designadamente, os casos e as tentativas de chamadas telefónicas efectuadas, o facto de alguns consumidores apenas terem resolvido os seus problemas através de deslocação às lojas físicas da Recorrente, a inércia habitual para reclamar (de forma escrita), a experiência das juristas da ERSE e da DECO que trabalham no apoio ao consumidor, mas também a comunicação escrita enviada pela Galp Distribuição à ERSE e à Recorrente, bem como as respostas da Gold Energy oferecidas aos seus clientes que admitiam o problema, não se pode retirar outra conclusão que não que a de que a Recorrente praticou as contraordenações por que foi condenada.

xlii. Pronunciando-nos sobre a concreta factualidade e não sobre conjecturas aventadas pela Recorrente, a infração, perante o dever permanente de manter o atendimento telefónico eficaz, consumou-se inelutavelmente. Em face dos factos dados como provados, não é possível outro entendimento.

Ponto VII. – Da alegada “F/Erro de julgamento a título subsidiário: da falta de proporcionalidade da coima concretamente aplicada” (artigos 122.º a 138.º supra)

xliii. A Recorrente entende que a coima de € 40.000,00 “é absolutamente excessiva face a todos os factos e circunstâncias subjacentes aos autos” apesar de esta corresponder a uns esquilidos 4% do montante máximo aplicável.

xliv. Conforme resulta dos factos provados, os motivos do contacto dos consumidores não eram espúrios, porquanto respeitavam a

(i) mudanças indevidas (Cf. consumidoras [redacted] e [redacted])

(ii) obstaculização à saída para outro comercializador (Cf. consumidoras

[redacted] e [redacted])

(iii) ameaças de corte pendentes (Cf. consumidora [redacted])

(iv) facturações indevidas (Cf. consumidores [redacted] e [redacted])

(v) faturas duplicadas (Cf. consumidora [redacted] e

[redacted])

[redacted]



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

xliv. E, por outro lado, como ressalta da sentença recorrida “a gravidade dos factos não é despicienda, tendo em conta que a conduta se prolongou durante mais de um ano [sem tomada de medidas pela visada], afectou vários clientes e a Recorrente praticou os factos como autora material e única responsável. Quanto à culpa, não é significativa, pois a arguida atuou sem consciência da ilicitude. Em contrapartida, também não é reduzida, porquanto a intensidade do dolo é elevada e agiu de forma voluntária, não tendo sido a sua atuação condicionada, de alguma forma, por qualquer fator alheio à sua vontade ou não controlável por si.” (nossos destaques).

xlvi. Ademais “as exigências de prevenção geral positiva não são despiciendas, considerando o número de pessoas atingidas e o potencial de afectação da sua conduta, face ao universo total de clientes que tem”, bem como “as exigências de prevenção especial positiva também não são reduzidas, porquanto à conduta praticadas estão associadas poupanças, o que tem um potencial motivador elevado e já tem antecedentes contraordenacionais, ainda que não da mesma natureza. Em contrapartida, também não são muito elevadas, considerando que colaborou e introduziu melhorias no sistema de atendimento telefónico.”(nossos destaques).

xlvii. Por fim, verificaram-se danos concretos para os consumidores (desde logo o tempo despendido e o custo das longas chamadas telefónicas, que eram pagas) e, por outro, para o próprio mercado e sua regularidade (naquilo que é mais básico): risco de perda de confiança no quadro do market building e refúgio no comercializador incumbente.

xlviii. Se o TCRS, após ouvidas as várias testemunhas e atento o quadro factual e legal aplicável, chegou a uma coima de valor não muito divergente (ainda que mais favorável à ora Recorrente), tal só poderá significar que a aplicação de uma coima concreta de montante inferior pecaria por insignificante e inexpressiva face à gravidade dos factos, à culpa da arguida e à sua situação económico-financeira, não cumprindo com as exigências de prevenção geral e especial.

xlix. Também neste ponto se deve concluir pela inexistência de um erro de julgamento no que respeita à proporcionalidade da coima aplicada.

Termos em que deve ser negado provimento ao recurso apresentado pela Recorrente, devendo a decisão recorrida subsistir, no seu todo, o que a ERSE requer ao douto Tribunal da Relação de Lisboa.”

Os autos subiram a este Tribunal onde a Digna Procuradora Geral Adjunta lavrou parecer no sentido de ser confirmada a decisão e sufragando os argumentos expendidos em primeira instância pelo magistrado do Ministério Público.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

Os autos foram a vistos e à conferência.

*

Considerando as conclusões formuladas pela recorrente são as seguintes as questões a decidir:

- da não aplicação da lei mais favorável;
- da violação do direito de defesa e conseqüente nulidade da nota de ilicitude;
- da violação do princípio da legalidade/aplicação de normas contra-ordenacionais em branco;
- da violação do princípio da igualdade da norma do artigo 32.º, n.º 4, do RSSE;
- da não subsunção dos factos provados aos tipos contraordenacionais em causa;
- da falta de proporcionalidade na coima concretamente aplicada.

*

II - Da matéria de facto provada

É a seguinte a matéria de facto tida por provada e não provada (transcrição):

“Com relevo para a decisão da causa ficaram provados os seguintes factos:

- a) A Goldenergy, à data dos factos, era um comercializador de eletricidade e de gás natural registado para o efeito.
- b) Desde 31 de janeiro de 2014, a Goldenergy fornece gás natural a mais de 150.000 clientes.
- c) A 31 de dezembro de 2014, o número de clientes de gás natural fornecidos pela Goldenergy ascendia a mais de 200.000.
- d) No ano de 2015 a Goldenergy já fornecia 220.000 clientes.
- e) Para efeitos de atendimento comercial, a Goldenergy identifica (na sua página eletrónica e nas faturas) a disponibilidade de uma linha de atendimento telefónico com o n.º 808 205 005.
- f) A Goldenergy, entre Fevereiro de 2014 e Janeiro de 2015, disponibilizou aos seus clientes atendimento telefónico comercial, tendo sido recebidas na ERSE denúncias de consumidores contra a Visada relativamente ao referido atendimento telefónico comercial, que imputam à Recorrente indisponibilidade do atendimento telefónico.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

g) [REDACTED] cliente da Arguida efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, pelo menos, seis vezes e, pelo menos, uma delas em 19.01.2015 e as demais em data não concretamente apurada, mas não posterior a 19.01.2015, não tendo sido atendido por um operador.

h) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou denúncia junto da ERSE contra a Recorrente, no dia 19.01.2015, na qual exarou o seguinte: "impossibilidade de contacto telefónico ou via web site" e acrescenta que "Já recebi duas facturas deles [Goldenergy] e não o consigo contactar para obter esclarecimentos.

i) [REDACTED] em data não concretamente apurada, mas situada entre os dias 19.01.2015 e 21.01.2015, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por um assunto relacionado com o gás e em nome de [REDACTED] em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, não tendo sido atendido por um operador.

j) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou, em nome de [REDACTED] uma denúncia na ERSE contra a Recorrente, a 21/01/2015, na qual exarou o seguinte: "Goldenergy, uma empresa cujo telefone 808 205 005 nunca é atendido" e que existe "impossibilidade, de contactar pelo referido número 808 205 005" a empresa.

k) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por um assunto relativo a electricidade, em datas não concretamente apuradas, entre 01.10.2014 e 09.01.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, tendo sido atendida por uma gravação que dizia "lamentavelmente não podemos atender.

l) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou junto da ERSE denúncia contra a Recorrente, em 03.02.2015, na qual exarou o seguinte: "Não está contactável por telefone

m) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, devido ao contrato de gás, em datas não concretamente apuradas entre janeiro de 2014 e 14.04.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, não tendo sido atendida.

n) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou denúncia junto da ERSE contra a Recorrente, no dia 11.02.2014, na qual exarou o seguinte: "Ando a tentar entrar em contacto com a empresa Goldenergy (...). Estas tentativas duram já algumas semanas. Tentei o número



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

fixo de Vila Real, o número de atendimento comercial, tentei enviar um email para me contactarem e nem isso consegui'.

o) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa do contrato de gás, pelo menos, duas vezes em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 21.01.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, tendo aguardado, pelo menos, dois minutos até ser atendida sem que o tivesse sido.

p) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 21.02.2014, onde exarou o seguinte: "manifesto a minha repulsa relativamente à atitude que considero de miserável que esta empresa tem para com os seus clientes no atendimento telefónico (...) pois não passa de uma empresa fantasma".

q) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa do contrato de gás, pelo menos, duas vezes em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 11.04.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, tendo ouvido uma mensagem automática e não tendo sido atendida por um operador, sendo que em uma das vezes aguardou, pelo menos, 30 minutos para ser atendida por um operador, o que não sucedeu.

r) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma reclamação contra a Arguida, no dia 11.04.2014, com o seguinte teor "tentei durante um dia inteiro entrar em contacto com o n.º de informação que vem na fatura para informação: 808 205 005 (...) quando do outro lado da linha nunca está ninguém para atender, numa das vezes estive 30 minutos à espera de ser atendida, sem sucesso porque aparentemente não há lá ninguém para atender (...) Isto é inadmissível'.

s) [REDACTED] efectuou ligação telefónica, por causa de questões relativas ao contrato de gás celebrado por [REDACTED] para o número de atendimento comercial da Recorrente entre janeiro de 2014 e 04.05.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, dez vezes, tendo sido atendida de todas as vezes por uma mensagem automática com um menu de opções e sem nunca ter sido atendida por um operador, ficando a aguardar para o efeito até a chamada cair.

t) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou, no dia 04.05.2014, denúncia junto da ERSE, em nome de [REDACTED] que era a titular do contrato de gás, tendo aí afirmado o seguinte: "(...) não dá qualquer resposta às nossas solicitações, são inúmeras as chamadas telefónicas sem que ninguém atenda (...)".



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

u) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, estabeleceu ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida desde data não concretamente apurada e até ao dia 14.05.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas pelo menos, dez vezes, tendo sido atendido por um operador apenas em umas das vezes, sendo que, nas demais, aguardou, pelo menos, 2 minutos para ser atendido, o que não sucedeu.

v) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 20.05.2014, na qual exarou o seguinte: "A minha reclamação prende-se com o facto de nunca ser atendido, sempre que necessito de o efetuar para a empresa supra citada. (...) o n.º é começado por 808 (...) nunca é atendido! (...) Necessito de ser informado de uma qualquer questão, de forma célere e, por telefone nunca consigo".

w) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, estabeleceu ligação telefónica para o número de atendimento comercial da recorrente, por causa do contrato de gás, desde data não concretamente apurada e até ao dia 15.05.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas pelo menos, quatro vezes, em dias úteis das 09h às 13h e das 14h às 18h e em período não superior a uma semana, sem nunca ter sido atendido.

x) Devido a tais factos apresentou uma denúncia junto da ERSE contra a Recorrente, em 15.05.2014, com o seguinte teor: "Sou cliente de gás natural da empresa Goldenergy da qual eles têm uma linha comercial de atendimento com o n.º de telefone 808205 005 em dias úteis das 9h às 13h e das 14h às 18h na qual ando a tentar falar com um operador e nunca atendem pois quero reclamar de várias situações com a faturação e não dão chance de falar".

y) [REDACTED] estabeleceu ligação telefónica, por causa de um contrato de gás, para o número de atendimento comercial da Recorrente desde data não concretamente apurada e até 27.05.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, três vezes em, pelo menos, dois dias distintos sem nunca ter sido atendido por um operador, ficando a aguardar ao som de música, sendo que aguardava, pelo menos, dois minutos até ser atendido e em uma das vezes esperou cerca de 20 minutos.

z) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 27.05.2014, onde fez constar o seguinte: " Venho por este meio reclamar o inexistente serviço de apoio ao cliente por parte desta empresa, via telefone e email. Depois de várias chamadas e largos minutos à espera simplesmente não atendem chamada".

aa) [REDACTED] cliente da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida desde data não concretamente apurada e até



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

28.05.2014, em um número não concretamente apurado de vezes, mas, pelo menos, cinco vezes, nunca tendo sido atendida.

bb) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma reclamação contra a Arguida, no dia 28.05.2014, na qual fez constar o seguinte: " Goldenergy fornece n. ° 808 205 005 aos clientes e este n. ° não tem cal center pois é impossível ligar (...) Se me tivessem dito que não tinham n. ° de apoio ao cliente eu nunca teria mudado. Fico até com dúvidas quanto à existência desta empresa'.

cc) [REDACTED] apresentou uma reclamação contra a Recorrente, no dia 12.06.2014, na qual exarou o seguinte "A razão desta reclamação refere-se à inadmissibilidade de uma empresa de fornecimento de um bem essencial não ter contacto telefónico acessível. Há mais de dois meses que tento contactar através do 808 205 005, e nunca consegui obter ligação, antes aparecendo um sinal sonoro de telefone desligado".

dd) [REDACTED] efectuou ligação telefónica, por causa de um contrato de gás, para o número de atendimento comercial da Arguida nos dias 17.06.2014 e 18.06.2014, pelo menos, 7 telefonemas em um dia e 6 no outro, não tendo sido atendido, tendo aguardado, pelo menos, 30 segundos para ser atendido.

ee) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou denúncia na ERSE contra a Recorrente, no dia 18.06.2014, na qual fez constar o seguinte: "Queremos contactar a empresa pelo número 808 205 005 (apoio comercial) e não se consegue falar com nenhum operador. Fiz tentativas dia 17/6 e 18/6 com 7-8 telefonemas em cada dia".

ff) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa do serviço de eletricidade, em datas não concretamente apuradas entre Abril de 2014 e 02.07.2014, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, cinco vezes, não tendo sido atendida.

gg) Devido a tais factos [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 02.07.2014, na qual exarou o seguinte: "Precisei de contactar com este serviço porque estava a ser lesada e não consegui através dos números que vêm nas faturas: 808 205 005'.

hh) [REDACTED] apresentou uma reclamação contra a Arguida, no dia 31.07.2014, na qual exarou o seguinte: "A minha reclamação consiste apenas no atendimento telefónico (...) Liguei para o n. ° azul 808 205 005, fiquei horas ao telefone que sendo uma chamada local está sempre a contar e apenas com resposta automática".



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

ii) [REDACTED] cliente da Recorrente de gás e de eletricidade, efectuou ligação telefónica, por causa do contrato de gás, para o número de atendimento comercial da Recorrente no dia 02.12.2014, pelo menos, cinco vezes, nunca tendo sido atendida por um operador, sendo que, pelo menos, em uma das vezes esperou para ser atendida, pelo menos, 10 minutos.

jj) Devido a tais factos [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 02.12.2014, na qual exarou o seguinte: "Após tentativas sucessivas e sem sucesso de contacto durante o dia de hoje desde as 9h até às 13h e de novo das 14h às 18h para o único contacto da V empresa 808 205 005, desloquei-me à loja do cidadão (...)".

kk) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Arguida, efectuou ligação telefónica, respeitante ao contrato de gás, para a Recorrente em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 05.12.2014, pelo menos, cinco vezes, sendo que nunca foi atendida por um operador, sendo que aguardava, em qualquer caso, pelo menos, um minuto.

ll) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 05.12.2014, na qual exarou o seguinte: " Venho por este meio, expor a minha insatisfação do atendimento que era suposto ser dado aos clientes, onde colocam um n.º de telefone comercial para os clientes, onde esse não existe, qualquer dúvida que tenha que ser prestada não é correspondida dado o facto de o número de telefone não funcionar.

mm) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa do contrato de gás, em data não concretamente apurada, mas não posterior a 05.12.2014, 15 vezes, durante três quartos de hora, sem nunca ter sido atendido por um operador.

nn) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 05.12.2014, tendo aí exarado o seguinte: " Venho por este meio solicitar o ligamento da Unha telefónica de apoio ao cliente, visto ter utilizado 15 vezes em chamadas durante 3 quartos de hora e esta linha ter custo de uma chamada local (sem obter resposta).

oo) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade, efectuou ligação telefónica, devido aos contratos de gás e eletricidade, para a linha de atendimento comercial da Arguida em datas não concretamente apuradas entre 11.11.2014 e 13.01.2015, pelo menos, cinco vezes, sendo atendida por uma mensagem automática, sem nunca ter sido atendida por um operador, sendo que aguardava, pelo menos, um minuto para o efeito.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

pp) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou denúncia à ERSE contra a Arguida, por carta datada de 13.01.2015, tendo exarado o seguinte: "tentei muitas vezes o contacto com a vossa empresa sempre sem resposta nunca me atendem o telefone".

qq) [REDACTED] efectuou ligação telefónica, em nome de [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente e por causa destes contratos, para o número de atendimento comercial da Recorrente no dia 06.01.2015, pelo menos, três vezes, nunca tendo sido atendido por um operador.

rr) Devido a tais factos, [REDACTED] deu conhecimento à ERSE, no dia 15.01.2015, de uma mensagem de correio eletrónico que enviou para a Arguida, com o seguinte teor: "após 6 dias sem qualquer resposta ou justificação à questão colocada e sem conseguir contactar a vossa Unha de apoio ao cliente" e que "Não é compreensível que exista uma empresa a prestar este tipo de serviços em Portugal, que não tenha uma linha de apoio ao cliente a funcionar".

ss) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de tais contratos, entre os dias 23.12.2014 e 26.12.2014 todos os dias, pelo menos, mais do que uma vez por dia, sem nunca ter sido atendido por um operador, sendo que aguardava pelo menos dois minutos para ser atendido.

tt) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma denúncia junto da ERSE contra a Arguida, no dia 16.01.2015, onde consta o seguinte: "não consigo contactar a empresa Goldenergy quer por telefone, quer via e-mail".

uu) [REDACTED] cliente da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida em datas não concretamente apuradas entre 23.12.2014 e 18.05.2015, pelo menos, cinco vezes, sendo atendida por uma mensagem automática e sem nunca ter sido atendida por um operador, sendo que aguardava, pelo menos, 10 minutos para o efeito.

vv) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma denúncia junto da ERSE, no dia 18.05.2015, na qual exarou o seguinte: "tentei por várias vezes o contacto com a empresa em causa [Goldenergy], sempre em vão".

ww) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa dos dois serviços referidos, no dia 06.08.2015, tendo sido atendida por uma mensagem automática e tendo aguardado cerca de 15 minutos para ser atendida por um operador, sem o ter sido e sem



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

que lhe tivesse sido dada a possibilidade de deixar o seu contacto para a devolução da chamada.

xx) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou denúncia junto da ERSE, no dia 06.08.2015, onde exarou o seguinte: "o prestador continua a não cumprir a legislação aplicável ao funcionamento dos call centers (...) considerando que até à data de hoje, tive cerca de 15 minutos a aguardar pelo atendimento através da linha 808205005, sem que tivesse sido dada possibilidade de deixar o meu contacto para a devolução da chamada".

yy) [REDACTED] efectuou ligação telefónica para um número de telefone não concretamente apurado, tendo em vista contactar a Recorrente por causa de um contrato de gás, pelo menos, uma vez no dia 05.10.2015, às 13h00m, e, pelo menos, outra vez, no dia 06.10.2015, às 09h30m, sem nunca ter sido atendida por um operador, sendo que aguardava até a chamada cair.

zz) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 06.10.2015, na qual exarou o seguinte: "Necessitei telefonar duas vezes, la vez dia 05 às 13h e novamente dia 6 às 930h e desloquei-me ao balcão da empresa e continuo sem ter uma resposta (atendimento telefónico muito MAU)".

aaa) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de tal contrato, em datas não concretamente apuradas entre 17.12.2014 e 06.07.2015, pelo menos, cinco vezes em dias diferentes, sem nunca ter sido atendida por um operador, sendo que aguardava até a chamada cair.

bbb) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 06.07.2015, onde exarou o seguinte: "Apesar de ter tentado contactar a v/ empresa telefonicamente vários dias seguidos e ter enviado cerca de 20 e-mails nunca tive uma resposta".

ccc) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa dos dois serviços, nos dias 08.07.2015 e 09.07.2015, em um número não concretamente apurado de vezes, sem ser atendido, mas pelo menos, duas vezes, tendo sido atendido por um gravador automático, cuja gravação dizia "vai ser atendido por um assistente", tendo aguardado 14 minutos sem ter sido atendido por um operador.

ddd) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 10.07.2015, na qual afirmou "Nestes últimos dois dias fiz sem exagero 50



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

ligações telefónicas e só em duas é que consegui ligação ao gravador. No entanto, a gravação diz aguarde que vai ser atendido por um assistente (14 minutos no outro dia a mesma coisa) e não se fala com ninguém".

eee) [REDACTED] cliente de electricidade da Recorrente, efectuou ligação para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de tal contrato, em datas não concretamente apuradas, mas não posteriores a 29.06.2015, sem ter conseguido resolver o seu problema através de tais telefonemas.

fff) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 29.06.2015, na qual exarou: "Venho por este meio expressar a minha total insatisfação aos serviços prestados pela companhia que não dispõe de nenhum método de apoio ao cliente".

ggg) [REDACTED] efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida entre o dia 03.06.2015 e o dia 07.07.2015, pelo menos, seis vezes, obtendo, com exceção de duas vezes, a resposta de que não era possível efetuar a ligação e para tentar mais tarde, sendo que em uma das vezes que foi atendida por uma mensagem automática pediu a faturação através das teclas do telefone e ficou a aguardar mais de 35 minutos para ser atendida por um operador, tendo desligado, e em outra vez pediu o serviço de novos contratos, ao explicar a situação pediram-lhe para esperar mais um momento e ficou a aguardar 40 minutos.

hhh) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 07.07.2015, aí exarando o seguinte: " Tentei ligar várias vezes desde terça-feira, dia 30/06 até hoje 07/07 sem qualquer resultado. Obtinha sempre a mesma resposta que não era possível efetuar a ligação e para tentar mais tarde".

iii) [REDACTED] efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de um contrato de gás, em datas não concretamente apuradas entre, pelo menos fevereiro de 2015 e 09.07.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, nunca tendo sido atendido por um operador.

jjj) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Arguida, no dia 09.07.2015, onde exarou o seguinte: "número de telefone 808205005 não funciona há mais de 6 meses (...) se o n° de telefone não funciona, não o publicitem, nota-se um procedimento de má-fé".

kkk) [REDACTED] efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de um contrato de electricidade, em datas não



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

concretamente apuradas entre, pelo menos, 24.12.2014 e 22.05.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, nunca tendo sido atendida por um operador.

lll) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma denúncia junto da ERSE contra a Arguida, no dia 22.05.2015, na qual exarou o seguinte: "Não existe forma de contactar a Goldenergy pois o apoio ao cliente/atendimento comercial dá sempre desligado".

mmm) [REDACTED] efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de um assunto relacionado com gás, em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 31.07.2015, pelo menos, duas vezes, não tendo sido atendida por um operador.

nnn) Devido a tais factos, [REDACTED] remeteu à ERSE uma carta que enviou à Recorrente, datada de 31.07.2015, na qual exarou o seguinte: "Acresce a este lamentável procedimento, o facto de disponibilizarem uma Unha de atendimento comercial que se encontra indisponível".

ooo) [REDACTED] efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa de um assunto relacionado com gás e eletricidade, em datas não concretamente apuradas entre 21.01.2015 e 01.02.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, não tendo sido atendida por um operador.

ppp) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou uma denúncia junto da ERSE contra a Recorrente, em 01.02.2015, onde exarou o seguinte "não tendo conseguido nenhuma resposta, os telefones nem são atendidos.

qqq) [REDACTED] apresentou denúncia na ERSE contra a Recorrente, no dia 17.02.2014, tendo exarado o seguinte: "tentei por várias formas entrar em contacto com essa empresa através de chamadas telefónicas e de email e até à referida data não obtive nenhuma resposta pela referida empresa (...) esta empresa não passa de uma empresa fantasma".

rrr) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de um assunto relativo a eletricidade, em datas não concretamente entre aproximadamente 13.12.2014 e 13.01.2015, pelo menos, cinco vezes, não tendo sido atendido por um operador, sendo que aguardava até a chamada cair.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

sss) Devido a tais factos, [REDACTED] deu conhecimento à ERSE de uma reclamação remetida à Recorrente, em 13.01.2015, aa qual exarou o seguinte: "Após diversas tentativas telefónicas para um único número que V/ Exas disponibilizam, e que não funciona pois nem chega a estabelecer ligação à quase um mês" mais acrescentando estar perante "anómala situação de atendimento telefónico inexistente".

ttt) [REDACTED] apresentou uma denúncia na ERSE contra a Arguida, no dia 14.01.2015, onde exarou o seguinte "recebo uma chamada deste fornecedor, que tem telefone mas que nunca atendeu' e 'esta empresa que ainda por cima não atende o telefone a hora nenhuma'.

uuu) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida em datas não concretamente apuradas, mas não posteriores a 20.12.2014, pelo menos, cinco vezes, tendo sido atendido por um operador apenas uma vez, o que não se verificou em relação às demais, nas quais foi atendido por um gravador automático e aguardava, pelo menos, dois minutos para ser atendido por um operador, o que não sucedeu.

vvv) Devido a tais factos, [REDACTED] deu conhecimento à ERSE de uma reclamação remetida à Recorrente, no dia 16.01.2015, onde exarou o seguinte: "mais uma vez, sem sucesso, tentei o contacto com a vossa empresa, mas após várias chamadas, todas elas pagas e sem resposta da vossa parte'.

www) [REDACTED] em nome de [REDACTED] cliente da Recorrente de gás e eletricidade, efectuou ligação telefónica em datas não concretamente apuradas entre 21.11.2014 e 19.01.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, não tendo sido atendido por um operador.

xxx) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou, em nome de [REDACTED] uma denúncia na ERSE contra a Recorrente, no dia 19.01.2015, na qual exarou o seguinte: "tenho tentado por diversas vezes a várias horas ligar e os números estão inacessíveis'.

yyy) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa dos dois serviços, em datas não concretamente apuradas, mas não posteriores a 04.08.2015, pelo menos, 3 vezes, nunca tendo sido atendido por um operador, sendo que aguardava, pelo menos, um minuto.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

zzz) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 04.08.2015, tendo aí exarado o seguinte: "É de lamentar que o serviço telefónico de apoio ao cliente não funcione. Foram várias as tentativas que fiz e em diferentes dias.

aaaa) [REDACTED] cliente de gás e de eletricidade da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa dos dois serviços, em datas não concretamente apuradas, pelo menos, entre fevereiro de 2015 e 21.05.2015, uma das quais em 21.05.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes, nunca tendo sido atendida por um operador, sendo que aguardava até a chamada cair.

bbbb) Devido a tais factos, [REDACTED] deu conhecimento à ERSE da reclamação enviada à Recorrente, no dia 21.05.2015, onde exarou o seguinte: "Há 5 meses que os vossos telefones não funcionam, nem fixos nem móveis. É inadmissível. Tentei há pouco o contacto telefónico e a chamada caiu imediatamente".

cccc) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa do serviço de eletricidade, em datas não concretamente apuradas, pelo menos, entre 07.07.2015 e 05.08.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos, duas vezes nunca tendo sido atendida por um operador.

dddd) Devido a tais factos, deu conhecimento à ERSE de uma reclamação que enviou à Recorrente no dia 05.08.2015, na qual exarou o seguinte: " tentei vezes sem conta entrar em contacto telefónico para o número de atendimento ao consumidor e sem nunca conseguir que alguém me atendesse (como se tratasse de uma empresa fantasma).

eeee) [REDACTED] cliente de gás e eletricidade da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa dos dois serviços, em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 30.07.2015, mais de cinco vezes, durante uma hora e 30 minutos, nunca tendo sido atendido por um operador.

ffff) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 30.07.2015, onde exarou o seguinte: "Tentei ligar para a sede da firma durante 1 hora e 30 minutos, nunca consegui falar com ninguém".

gggg) [REDACTED] efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de um contrato de gás, em datas não



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

concretamente apuradas, mas não posteriores a 02.10.2015, pelo menos, cinco vezes, nunca tendo sido atendida por um operador.

hhhh) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 02.10.2015, onde exarou o seguinte: "Desde então não recebo qualquer fatura, nem qualquer esclarecimento por email ou telefone (nunca atendem ou respondem)".

iiii) [REDACTED] efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa de um contrato de gás e electricidade, em datas não concretamente apuradas entre julho de 2015 e 06.08.2015, em um número de vezes não concretamente apurado, mas, pelo menos duas, tendo aguardado, pelo menos, uma hora, sem nunca ter sido atendida por um operador.

jjjj) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 06.08.2015, onde exarou o seguinte: "venho expressar a minha profunda indignação pelo atendimento prestado aos vossos clientes. Há cerca de um mês, tenho tentado contactar convosco quer por telefone, quer por e-mail, sem qualquer êxito. Fazem-nos aguardar ao telefone horas sem fim e respondem automaticamente aos e-mails.

kkkk) [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 02.07.2015, onde exarou o seguinte: "Desde que sou cliente da Goldenergy, há dezenas de meses, que o serviço de apoio ao cliente (808 205 005) se encontra totalmente ineficiente (...) os operadores não atendem as chamadas. (...) É lamentável que até à data, a única forma de comunicação com a Goldenergy seja o Livro de Reclamações.

llll) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, por causa de tal contrato e do serviço de electricidade, em datas não concretamente apuradas entre fevereiro de 2015 e 14.07.2015, pelo menos vinte vezes, tendo chegado a aguardar, pelo menos, 6 minutos para ser atendida por um operador, o que nunca sucedeu.

mmmm) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 14.07.2015, onde exarou o seguinte: "Tenho contrato de gás com a Goldenergy desde fevereiro de 2015 e desde essa altura que tento entrar em contacto com a empresa telefonicamente e nunca consegui".

nnnn) [REDACTED] cliente de gás e electricidade da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa do fornecimento de gás, no dia 28.07.2015, tendo sido atendida por uma operadora, que lhe



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

transmitiu que iria passar a chamada, tendo aguardado 40 minutos sem ter sido novamente atendida por um operador.

oooo) Devido a tais factos, apresentou reclamação contra a Recorrente, no dia 28.07.2015, onde exarou o seguinte: "Depois de estar 40 minutos ao telefone à espera que me atendessem para solucionar a religação do corte de energia, não me atenderam".

pppp) Foi apresentada uma denúncia em nome de [REDACTED] junto da ERSE contra a Recorrente, no dia 23.05.2015, onde consta o seguinte: "Há mais de 3 semanas que tenho tentado entrar em contacto com a empresa Goldenergy e simplesmente não consigo. Já enviei emails, carta registada, preenchi o formulário no website e telefonei diversas vezes mas a Unha de apoio não funciona e até à data ninguém me contactou".

qqqq) [REDACTED] em nome [REDACTED] cliente da Recorrente de electricidade, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Recorrente, por causa de tal contrato, em datas não concretamente apuradas mas não posteriores a 01.04.2015, pelo menos, vinte vezes, nunca tendo sido atendida por um operador.

rrrr) Devido a tais factos, [REDACTED] apresentou queixa junto da ERSE contra a Recorrente, no dia 01.04.2015, tendo aí exarado o seguinte: "Há mais de 3 meses que tento contactar a Goldenergy mas não é possível".

ssss) [REDACTED] cliente de gás da Recorrente, efectuou ligação telefónica para o número de atendimento comercial da Arguida, devido ao serviço de gás, em datas não concretamente apuradas entre dezembro de 2014 e 28.05.2015, pelo menos, dez vezes, sem nunca ter sido atendida por um operador, sendo que aguardava até a chamada cair.

tttt) Devido a tais factos, [REDACTED] na qualidade de mandatário de [REDACTED] apresentou denúncia na ERSE contra a Arguida, no dia 28.05.2015, na qual exarou o seguinte: "Da parte da Goldenergy não há qualquer resposta apesar de sucessivas tentativas mal sucedidas por meio telefónico (mais de 500 aos longo dos últimos meses)".

uuuu) Das reclamações recebidas até 19.01.2015, onze foram apresentadas em Livro de Reclamações da Goldenergy, tendo a visada respondido a cinco das mesmas.

vvvv) Em resposta a reclamações, a Goldenergy reconheceu junto dos clientes reclamantes que: "Lamentamos que não tenha conseguido entrar em contacto com a nossa Unha comercial, facto que se deve ao elevado fluxo de chamadas recebidas (fls. 68); "Nesse sentido informamos que já foram tomadas providências para diminuir o tempo de espera, quer no atendimento em loja, quer no atendimento comercial (fls. 71), "Lamentamos que não tenha conseguido contactar-nos através da nossa Unha de apoio ao cliente 808 205 005" (fls. 74),



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

"Lamentamos que não tenha conseguido contactar com a nossa Unha de atendimento comercial através do n.º 808 205 005, na origem das dificuldades esteve a receção de um elevado fluxo de chamadas" (fls. 77).

www) Foram apresentadas contra a Arguida outras reclamações/denúncias que constam a fls. 215 a 370, cujo teor aqui se dá por integralmente reproduzido.

xxxx) Desde Fevereiro e, pelo menos, até 06.10.2015, a Recorrente, apesar das reclamações recebidas ao longo do tempo, continuou a não disponibilizar aos seus clientes um atendimento telefónico eficaz.

yyyy) Em documento junto à pronúncia da visada é reconhecida a existência de um desfasamento entre o número de chamadas recebidas e atendidas - a percentagem de receção de chamadas, em Dezembro de 2014, foi de 86,49% -, sem que esse documento indique o espaço de tempo até ao atendimento das chamadas.

zzzz) A Goldenergy sabia que à data dos factos era um comercializador de electricidade e de gás natural, que fornecia, desde 31 de janeiro de 2014, gás natural a mais de 150.000 clientes e, desde 31 de dezembro de 2014, a mais de 200.000, que disponibilizava aos seus clientes uma linha de atendimento telefónico com o n.º 808 205 005, que tinha conhecimento do art. 25º/1, do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural e do art. 31º/1, do Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico, que desde, pelo menos, 28.03.2014 e até 06 de Outubro de 2015 não disponibilizou um atendimento telefónico eficaz pela linha de atendimento comercial e que a não disponibilização de um atendimento telefónico eficaz lhe permitia alcançar poupanças (em custos), numa actividade concorrencial.

aaaa) A Goldenergy, desde, pelo menos, 28.03.2014 e até 3 de Fevereiro de 2015, quis actuar enquanto comercializador de electricidade e de gás natural, fornecer gás natural e electricidade a todos os seus clientes, disponibilizar aos seus clientes a linha de atendimento telefónico com o número 808 205 005, apesar de ter recebido reclamações de clientes alertando-a para a ineficiência do atendimento telefónico, ao longo do decorrer do ano de 2014 e até 06.10.2015 e de ter reconhecido a situação e resposta a reclamações apresentadas no livro próprio, não disponibilizar um atendimento telefónico eficaz pela linha de atendimento comercial, permitindo-se alcançar poupanças (em custos), numa actividade concorrencial.

bbbb) A Recorrente actuou de forma consciente e voluntária em relação aos factos supra descritos.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

ccccc) Em Setembro de 2014, a quota de mercado da Recorrente no mercado liberalizado do sector do gás natural era: em relação aos grandes clientes de 1,8%; em relação aos clientes industriais de 7,7%; e em relação aos clientes residenciais de 28 %.

dddd) Em Agosto/Setembro e Dezembro de 2014 a Recorrente adoptou medidas no sentido de melhorar o seu sistema de atendimento telefónico comercial e até à actualidade aumentou o número de operadores que atendem as chamadas.

eeee) A recorrente foi a empresa, dentro do seu sector de atividade, em relação à qual a ERSE recebeu mais denúncias/reclamações por causa do atendimento telefónico.

ffff) No início do ano de 2017, a operadora da Gold Energy, no âmbito de um processo de angariação de novos clientes, espontaneamente, informou o consumidor do seguinte: "Eventualmente se eles [linha de atendimento telefónico da Gold Energy] não atenderem, tente sempre, está bem? (...) Infelizmente estamos num país., Noutro dia, tive de ligar por causa de uma ambulância (...) e liguei, liguei, liguei e só me davam música. Neste caso acontece a mesma coisa aqui. Ligue as vezes que forem necessárias até que lhe atendam o telefone (...) É a linha de apoio ao cliente, eles têm sempre muitas chamadas (...) Não fiquem admirados se eventualmente se eventualmente não atenderem à primeira. Só para ficar a saber".

gggg) No ano de 2014, a Recorrente obteve um total de rendimentos no montante de € [REDACTED] dos quais [REDACTED] corresponderam ao volume de negócios do período, tendo alcançado um lucro tributável no montante de € [REDACTED] e um resultado líquido negativo no montante de € [REDACTED]

hhhh) No ano de 2019, a Recorrente obteve um total de rendimentos no montante de € [REDACTED] um resultado líquido positivo no montante de € [REDACTED] apresentou um activo no montante de € [REDACTED] um passivo no montante de € [REDACTED] e um capital próprio no montante de € [REDACTED] e tinha ao seu serviço [REDACTED] trabalhadores.

iiii) A Recorrente foi condenada, no processo de contraordenação n.º 3/2013, instaurado pela ERSE, por decisão proferida em 18 de Dezembro de 2014, cuja cópia consta a fls. 667 a 694, dando-se aqui por integralmente reproduzido o seu teor, numa admoestação pela violação, a título doloso, do dever de não apresentar como característica distintiva da sua oferta comercial um direito do consumidor legalmente previsto, como o é o não pagamento de qualquer valor a título de aluguer do contador, conforme disposto na alínea m), do artigo 8º, do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, em conjugação com a alínea a), do n.º 2, do artigo 8º, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, o que constitui uma contraordenação nos termos do artigo 21º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

iiii) A Recorrente colaborou no âmbito do presente processo sancionatório.

kkkkk) Em 2014, a Recorrente recebeu, na linha de atendimento comercial, 224.226 chamadas e atendeu 202.833 chamadas.

lllll) No relatório do 3.º trimestre de 2017 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: que recebeu 29904 atendimentos telefónicos de âmbito comercial; desses 29091 foram atendidos com um tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; registou 1136 desistências, sendo que destas 1119 ocorreram com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; recebeu 3115 reclamações, não constando o atendimento telefónico nos temas com mais reclamações.

mmmmm) No relatório do 4.º trimestre de 2017 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: que recebeu 25194 atendimentos telefónicos de âmbito comercial; desses 24669 foram atendidos com um tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; registou 809 desistências, sendo que destas 791 ocorreram com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; recebeu 1731 reclamações, não constando o atendimento telefónico nos temas com mais reclamações.

nnnnn) No relatório do 1.º trimestre de 2018 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 72978 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 6988 com tempo de espera superior; 1006 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 2124 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.

ooooo) No relatório do 2.º trimestre de 2018 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 67888 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 8174 com tempo de espera superior; 461 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 2216 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.

ppppp) No relatório do 3.º trimestre de 2018 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 49541 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 9378 com tempo de espera superior; 1074 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 2123 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.

qqqqq) No relatório do 4.º trimestre de 2018 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 96720 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 3425 com tempo de espera superior; 673



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1307 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.

rrrrr) No relatório do 1.º trimestre de 2019 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 52154 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 4094 com tempo de espera superior; 699 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1871 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.

sssss) No relatório do 2.º trimestre de 2019 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 42410 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 2966 com tempo de espera superior; 1623 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1984 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.

ttttt) No relatório do 3.º trimestre de 2019 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 39887 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 22483 com tempo de espera superior; 1956 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1663 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.

uuuuu) No relatório do 4.º trimestre de 2019 que a Recorrente remeteu à ERSE consta, entre o mais o seguinte: recebeu 38457 atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1430 com tempo de espera superior; 12792 desistências com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos; 1861 com tempo de espera superior; o atendimento telefónico não consta nos temas com mais reclamações.

wwv) No ano de 2019, a APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers atribuiu à Recorrente o selo de qualidade do atendimento telefónico.

wwwww) Em 2020, a Recorrente recebeu o troféu Call Center, na categoria de menos 50 posições, evento organizado pela IFE by Abilways e pela Call Center Magazine, que distingue as melhores práticas de gestão em contact centers e a excelência no atendimento ao cliente.

Não ficaram provados os seguintes factos:

I. No caso de [REDACTED] as chamadas que efectuou não foram atendidas (apenas se provou o que consta nos factos provados) e nos casos de [REDACTED]



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ e ██████████ aconteceram os factos relatados nas reclamações reproduzidas nos factos provados.

II. A arguida agiu com consciência da ilicitude dos factos por si praticados.

III. Na relação entre chamadas atendidas/não atendidas, relativas a 2014 indicadas nos factos provados, não foram consideradas as chamadas que os clientes dirigiram à Goldenergy e que não chegaram a ser recebidas, por terem sido "barradas" pelo sistema.

IV. O sistema telefónico da Recorrente quando atingia a sua capacidade máxima de atendimento não aceitava as chamadas dos clientes, tendo existido chamadas dos clientes que foram "barradas".

V. A totalidade das chamadas atendidas pela Recorrente, no ano de 2014, foi atendida de imediato.”

*

IV – Enquadramento jurídico

Como é sabido, e resulta do disposto nos artº 368º e 369º ex-vi artº 424º nº 2, todos do Código do Processo Penal, o Tribunal da Relação deve conhecer das questões que constituem objecto do recurso pela seguinte ordem:

Em primeiro lugar das que obstem ao conhecimento do mérito da decisão incluindo as nulidades que não devam considerar-se sanadas e ainda das nulidades da sentença (cfr. n.º 3, do artigo 410.º, n.ºs 1 e 2, do artigo 379.º e n.º 1, do artigo 119.º, todos do Código de Processo Penal, aplicáveis ex vi artigo 41.º, n.º 1, do Regime Geral das Contra-Ordenações e Coimas).

Seguidamente das que a este respeitem, começando pelas atinentes à matéria de facto, designadamente os vícios previstos no artº 410º nº 2 do Código do Processo Penal (já que a impugnação alargada da matéria de facto não é admissível ante o disposto no artº 75º nº 1 do RGCO).

Por fim, as questões relativas à matéria de Direito.

A ordem das questões a conhecer é a supra constante.

Assim começaremos por analisar o suposto erro de julgamento que consistiu na não aplicação da lei mais favorável.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

Já no anterior acórdão deste Tribunal a questão foi parcialmente abordada embora ali se tivesse considerado que só com os factos definitivamente fixados a questão poderia ser conhecida.

A recorrente como que voltou à carga com a questão colocando-a da mesma forma quando já lhe fora dito que não obteria ganho de causa na mesma.

Assim, no nosso anterior acórdão de 03.II.2020 proferido nestes autos considerámos: “Sustenta esta (*a recorrente*) que, após a condenação administrativa, as normas que estiveram na base da condenação foram revogadas, tendo os dois regulamentos (RQS-GN e RQS-SE) sido substituídos pelo Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico e do Sector do Gás Natural (RQS-SE-GN/2017), aprovado pelo Regulamento da ERSE n.º 629/2017, publicado no Diário da República, 2.a Série, de 20.12.2017.

Este Regulamento, ao contrário dos anteriores, passou a dispor que o cumprimento da obrigação de dispor de um serviço de atendimento telefónico eficaz é aferido através do cumprimento do padrão mínimo (85%) do indicador relativo ao tempo de espera do atendimento, medido pelo entre o número de chamadas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas.

Tal significa que a nova solução regulamentar introduzida pelo RQS-SE-GN/2017 é objectivamente mais favorável do que os anteriores quadros regulamentares ao abrigo dos quais a Recorrida foi condenada pelo que deve prevalecer aqui o princípio da aplicação da lei sancionatória mais favorável, plasmada no n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de Outubro (Regime Geral das Contra-Ordenações e Coimas).

Não tem razão a recorrente.

O preceito refere “Se a lei vigente ao tempo da prática do facto for posteriormente modificada, aplicar-se-á a lei mais favorável ao arguido, salvo se este já tiver sido condenado por decisão definitiva ou transitada em julgado e já executada.” Não refere se a Lei for objectivamente mais favorável.

A interpretação da disposição deverá ser aquela que é aplicável às situações penais. É de aplicar, em caso de sucessão de Leis, a pena que for concretamente mais favorável (artº 2º nº 4 do Código Penal).”

E é aqui que está a pedra de toque. A decisão tem de ser vista em concreto. Com estes factos se se aplicar a lei antiga a pena é de X, se se aplicar a lei vigente a pena é de Y.

Compara-se X e Y e vê-se qual a mais favorável.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

Ora, o exercício que a recorrente faz não é este mas sim algo como isto. Saiu uma lei nova. A pena aplicada parece-me, em abstracto, mais favorável, logo é esta a aplicável.

Ora, esta abordagem à questão está errada porque conflituante com o artº 2º nº 4 do Código Penal e 3.º nº 2 do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de Outubro.

A recorrente não indica porque é que, em concreto, um regime é mais favorável que o outro nem tal se descortina da leitura dos factos assentes.

Se o que a recorrente se insurge é que a lei actual consigne que um atendimento telefónico eficaz é aferido através do cumprimento do padrão mínimo (85%) do indicador relativo ao tempo de espera do atendimento, medido entre o número de chamadas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas, o que não acontecia anteriormente então a questão não é de aplicação de Lei mais favorável mas sim de preenchimento do tipo.

É que a aplicação da lei mais favorável pressupõe que os elementos típicos sejam os mesmos e que a pena seja diferente.

Se se vai discutir os elementos do tipo a questão torna-se anterior. Temos de ver se actualmente para que a conduta seja contraordenacionalmente punida é exigido mais do que anteriormente.

Por outras palavras: o cumprimento do padrão mínimo (85%) do indicador relativo ao tempo de espera do atendimento, medido pelo entre o número de chamadas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas é elemento do tipo ?

Se o for então não se demonstra tal elemento e a arguida terá de ser absolvida.

Se o não for então tudo o que está para além deste “indicador” é igual e não há que cogitar se eventualmente não há preenchimento do tipo contraordenacional.

Ora, é nosso entendimento que a introdução do elemento “cumprimento do padrão mínimo (85%) do indicador relativo ao tempo de espera do atendimento, medido pelo entre o número de chamadas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas” não constitui elemento do tipo sendo apenas e só uma forma de preencher o conceito “atendimento telefónico eficaz” não sendo assim um elemento típico novo.

Desta forma e por estas razões improcede o primeiro dos argumentos recursais.

Já no que respeita à suposta violação do direito de defesa e conseqüente nulidade da nota de ilicitude.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

Segundo a recorrente a nota de ilicitude não forneceu todos os elementos necessários à percepção, pela recorrente, do quadro fáctico e jurídico da imputação das contraordenações que foi acusada.

A questão não é nova e foi abordada por este Tribunal no anterior acórdão proferido nestes autos em 03.II.2020 quando o próprio refere que na nota de ilicitude estão descritos todos os elementos necessários a uma condenação e estes, se provados, levarão a uma condenação.

Esta afirmação deste Tribunal da Relação foi uma crítica directa à anterior decisão em que o Tribunal a quo considerou que os factos que constavam da acusação não eram compreensíveis e não sustentariam uma condenação.

Ora, a nossa opinião foi a ali expendida, a mesma transitou em julgado tendo sido incluída até no dispositivo do acórdão então proferido.

Mas se dúvidas existissem não deixaremos de focar, como refere o Ministério Público que se acompanha na íntegra a fundamentação expendida na decisão recorrida a fls. 9 a 14, 112 a 119 e 128 a 129, a jurisprudência do Tribunal Constitucional aí referida e a jurisprudência do Acórdão de Fixação de Jurisprudência 1/2013 do STJ.

Improcede, assim, o recorrido.

A questão seguinte prende-se com da violação do princípio da legalidade/aplicação de normas contra-ordenacionais em branco.

Esta matéria, com o devido respeito, parece-nos inequívoca.

Nestes autos foi já suscitada idêntica questão perante o Tribunal Constitucional, Nestes mesmos autos foi proferido aresto o qual transitou em julgado quanto às matérias no mesmo apreciadas.

Por Acórdão de 22/04/2020, o Tribunal Constitucional decidiu “não julgar inconstitucional a norma que estabelece que os operadores do mercado de gás natural e electricidade devem assegurar um “atendimento telefónico eficaz” aos clientes, decorrente dos artigos 23.º n.º 3, alínea b), e 25.º n.º 1, do RQS-SGN, por uma parte, e artigos 31.º n.ºs 1 e 2, alínea d), do RQS-SE, por outra parte, cuja violação é cominada com uma contraordenação leve, nos termos dos artigos 2.º n.º 1, 28.º n.º 3, alínea j), e 29.º n.º 3, alínea j), do RSSE.

Neste acórdão que, repete-se, foi proferido nestes autos, está junto a estes autos e foi notificado à recorrente.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

É verdade que as normas ali referidas não são aquelas que a recorrente agora diz serem inconstitucionais .

Contudo, lido o recurso temos que o recorrente, na verdade não questiona o conteúdo do artigo 29.º, n.º 3, alínea j), do RSSE e do artigo 28.º, n.º 3, alínea j) do RSSE, as quais, em termos simples, se limitam a afirmar que constitui contraordenação a violação de deveres a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º, do mesmo diploma legal, no primeiro caso, e que consubstancia uma contraordenação leve no âmbito do Sistema Eléctrico Nacional (SEN), a violação de deveres previstos nos diplomas a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º, do mesmo diploma legal e supra reproduzido, no segundo caso.

Como refere o Tribunal Constitucional no aresto proferido nestes autos o que verdadeiramente se contesta com a afirmação é que exista uma densificação de deveres que torne inteligível a norma.

No fundo, não é inconstitucional a norma que diz que algo constitui contraordenação; é ou será inconstitucional o facto destas normas remeterem para obrigações difusas e imperceptíveis, constituindo, assim, normas em branco.

E foi sobre isto, mais especificamente sobre a densificação do serviço telefónico que o Tribunal Constitucional se debruçou e que a recorrente agora volta a repisar.

Vejamos, pois.

À Recorrente foi imputada a prática, em concurso efectivo, de duas contraordenações: uma prevista e punida pelos artigos 22.º, n.º 1, 23.º, n.º 3, 25.º, n.º 1 do RQS-GN, em vigor à data dos factos, sancionável pelo artigo 29.º, n.º 3, alínea j) do RSSE; e outra prevista e punida pelos artigos 31.º, n.º 1 e n.º 2 alínea d) do RQS-SE, em vigor à data dos factos, sancionável pelo artigo 28.º, n.º 3, alínea j) do RSSE.

Estatui o artigo 29.º, n.º 3, alínea j), do RSSE, que consubstancia uma contraordenação leve no âmbito do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN), a violação de deveres a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º, do mesmo diploma legal, sendo que o teor deste preceito, é o seguinte: compete à ERSE processar e punir as infrações administrativas à legislação que estabelece as bases dos sectores da electricidade e do gás, incluindo a produção a partir de fontes de energia renováveis, e respetiva legislação complementar e regulamentação, às demais leis e regulamentos cuja aplicação ou supervisão lhe compete, bem como às resultantes do incumprimento das suas próprias determinações, sempre que tipificadas como contraordenação no presente regime sancionatório ou na lei.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

O artigo 31.º, n.º 1, do RQS-SE dispõe o seguinte: os operadores das redes de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores, dentro das respetivas competências, devem prestar um atendimento completo e eficaz no conjunto dos meios disponibilizados, nos termos do RRC. Um desses meios consiste, por força do artigo 31.º, n.º 2, alínea d), do mesmo diploma, para os comercializadores o atendimento telefónico ou equivalente que garanta resposta imediata e por escrito.

Por fim, estatui o artigo 28.º, n.º 3, alínea j), do RSSE, que consubstancia uma contraordenação leve no âmbito do Sistema Eléctrico Nacional (SEN), a violação de deveres previstos nos diplomas a que se refere o n.º 1 do artigo 2.º, do mesmo diploma legal e supra reproduzido.

A Recorrente alega que as normas sancionadoras - artigos 28.º, n.º 3, alínea j), e 29.º, n.º 3, alínea j), ambos do RSSE - são absolutamente vazias de conteúdo, quer quanto à concretização material mínima dos ilícitos, quer quanto aos bens jurídicos protegidos pela previsão, sendo, por isso, violadoras do princípio da legalidade, imanente ao princípio constitucional do Estado de Direito Democrático, devendo ser consideradas inconstitucionais e, nessa medida, desaplicadas.

Ora, a recorrente continua a lavrar no mesmo erro que foi apontado ao Tribunal a quo quando desaplicou normas.

Transcrevemos do acórdão proferido nestes autos pelo Tribunal Constitucional:

“10. O Tribunal Constitucional tem abundante jurisprudência versando sobre a extensão dos princípios da legalidade e da tipicidade ao domínio contraordenacional.

A este propósito merece destaque o que a propósito se pode ler no Acórdão n.º 297/2016, do Plenário, citando o Acórdão n.º 201/2014, da 1ª Secção:

«14. Sobre a distinção entre os domínios sancionatórios penal e contraordenacional já se pronunciou este Tribunal, em extensa, pese embora fragmentária, jurisprudência em que se colocou o problema da valência de determinados princípios constitucionais com relevo em matéria penal no domínio contraordenacional. A tanto se refere a pormenorizada análise efectuada no Acórdão n.º 201 /2014, em especial nos excertos que se transcrevem de seguida, referidos aos princípios da legalidade e da tipicidade e da culpa e às garantias de defesa do arguido, de que nos prevalecemos:

Princípios da legalidade e da tipicidade



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

9.1. É rica a jurisprudência deste Tribunal sobre a extensão dos princípios da legalidade e da tipicidade ao domínio contraordenacional.

(...)

Em síntese, retira-se da jurisprudência do Tribunal Constitucional sobre a extensão dos princípios da legalidade e da tipicidade ao domínio contraordenacional que (i) embora tais princípios não valham “com o mesmo rigor” ou “com o mesmo grau de exigência” para o ilícito de mera ordenação social, eles valem “na sua ideia essencial”; (ii) aquilo em que consiste a sua ideia essencial outra coisa não é do que a garantia de proteção da confiança e da segurança jurídica que se extrai, desde logo, do princípio do Estado de direito; (iii) assim, a Constituição impõe “exigências mínimas de determinabilidade no ilícito contraordenacional” que só se cumprem se do regime legal for possível aos destinatários saber quais são as condutas proibidas como ainda antecipar com segurança a sanção aplicável ao correspondente comportamento ilícito. (...)

E, conclui-se no mesmo Acórdão n.º 297/16, ponto 14:

«(...) não obstante a aplicação de tais princípios no domínio contraordenacional, é de salientar que com base na inelutável diferença entre os ilícitos penais e contraordenacionais, seja por referência aos valores e bens jurídicos tutelados, seja face à diversa ressonância ética dos ilícitos, seja por atenção ao tipo de cominação que lhes é associado — pena ou coima, neste caso com afectação do património, mas não da liberdade —, foi construída pela nossa jurisprudência constitucional uma linha de orientação que aponta no sentido de não se terem por automaticamente aplicáveis os princípios constitucionais de direito penal às contraordenações, de não se mostrarem esses princípios, quando aplicáveis, dotados da mesma intensidade e exigência em matéria de contraordenações e de, em consequência, se aceitar uma maior amplitude do poder de conformação do legislador democrático quando versa sobre o direito contraordenacional por comparação com a margem de discricionariedade deixada ao legislador penal.»

Na mesma linha, o Acórdão n.º 76/2016, da 3.ª Secção, no ponto 7, sublinhou que «nos tipos contraordenacionais, a exigência de lex certa não será prejudicada com a identificação dos ilícitos mediante conceitos jurídicos indeterminados ou cláusulas gerais se for razoavelmente possível a sua concretização através de critérios lógicos, técnicos ou da experiência que permitam prever, com segurança suficiente, a natureza e as características essenciais das condutas constitutivas da infração tipificada». Refere-se ainda no mesmo Acórdão, nos pontos 5 a 7:



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

«O direito de mera ordenação social é um direito sancionador, que permite à Administração participar no exercício do poder punitivo estadual, aplicando penalidades aos administrados, o que significa que esse direito e esse poder, enquanto emanação do *juspuniendi*, estão matizados pelos princípios e pelas regras ‘penais’. Por isso, há de admitir-se que os princípios constitucionais do direito penal possam influenciar os direitos sancionadores que derivam da mesma matriz (...) Assim, os princípios com relevo em matéria penal, como os da legalidade, da culpa, *non bis in idem*, da não retroatividade, da proibição dos efeitos automáticos das penas, da proibição da transmissão da responsabilidade penal, podem estender-se ao domínio contraordenacional, até porque são derivados de princípios do Estado de Direito e da segurança jurídica, nomeadamente sob o seu aspecto de protecção da confiança, princípios constitucionais de validade fundamentante da ordem jurídica.

(...)

A submissão do direito das contraordenações às garantias essenciais do direito penal, isto é, às garantias relativas à segurança, certeza, confiança e previsibilidade dos cidadãos, não significa que as normas e princípios constitucionais em matéria penal tenham que ser aplicadas ao domínio contraordenacional com a mesma intensidade e com as mesmas exigências. A indiferença ético-social das condutas que integram as contraordenações coloca diferente grau de exigência ao legislador ordinário na configuração dos respetivos ilícitos, já que não se trata de prevenir ou reprimir condutas ofensivas de bens jurídico-constitucionais, independentemente da sua proibição legal, mas sim de advertir ou admoestar a inobservância de certas proibições ou imposições legislativas.

Para efeitos de distinção entre ambos os ilícitos, a jurisprudência do Tribunal Constitucional tem seguido fundamentalmente os critérios da ressonância ética e dos diferentes bens jurídicos em causa (Acórdãos n.ºs 158/92, 344/93, 469/97, 461/2011, 537/2011, 45/2014, 180/2014). E com fundamento na diferente natureza do ilícito, da censura e das sanções, tem considerado que os princípios constitucionais com relevo em matéria penal não valem com a mesma extensão e intensidade no domínio contraordenacional. Não obstante estar consolidado na jurisprudência constitucional que o direito sancionatório público, enquanto restrição de direitos fundamentais, participa do essencial das garantias consagradas explicitamente para o direito penal, tem-se decidido reiteradamente que os princípios que orientam o direito penal não são automaticamente aplicáveis ao direito de mera ordenação social (Acórdãos n.ºs 344/93, 278/99, 160/04, 537/2011, 85/2012).

6. Assim acontece com a extensão dos princípios da legalidade e da tipicidade ao domínio contraordenacional.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

O princípio da legalidade criminal, consagrado nos n.ºs 1, 3 e 4 do artigo 29.º da CRP, tem por função garantir que os cidadãos não fiquem sujeitos ao arbítrio e aos excessos do poder punitivo do Estado. Traduzindo-se o seu conteúdo essencial em não poder haver crime, nem pena que não resultem de uma lei prévia, estrita e certa, a liberdade pessoal dos cidadãos fica assim garantida perante intervenções estaduais que não se contenham dentro de um círculo de atuação estritamente delimitado. A garantia pessoal de não punição fora do domínio da legalidade, que a CRP inclui no catálogo dos direitos, liberdades e garantias, não se basta com a existência de lei prévia que defina os pressupostos da responsabilidade criminal, exige ainda que a lei especifique suficientemente os factos que constituem o tipo legal de crime e o tipo de pena que lhe cabe. Neste sentido, o princípio da legalidade, na qualidade de parâmetro constitucional, impõe que a norma penal seja precisa e determinada. Como refere Figueiredo Dias, “importa que a descrição da matéria proibida e de todos os outros requisitos de que dependa em concreto uma punição seja levada até a um ponto em que se tornem objectivamente determináveis os comportamentos proibidos e sancionados e, conseqüentemente, se torne objectivamente motivável e dirigível a condutas dos cidadãos ” (Direito Penal, Parte Geral, Tomo I, Coimbra Editora, 2004, pág. 174).

(...)

7. Nos demais domínios sancionatórios, como no direito de mera ordenação social e no direito disciplinar, a exigência de tipicidade não se faz sentir com a intensidade que tem no direito criminal. Com maior frequência os enunciados legislativos exprimem-se aí através de cláusulas gerais, conceitos indeterminados e enumerações exemplificativas. E a diferente natureza dos ilícitos que justifica nesses direitos um certo “amolecimento” do princípio da legalidade: enquanto o tipo legal de crime descreve uma conduta que expressa imediatamente um certo desvalor jurídico-criminal, um certo juízo de ilicitude, o tipo contraordenacional (ou o tipo disciplinar) descreve uma conduta que, independentemente da decisão legislativa de a proibir, não é substrato idóneo do juízo de desvalor próprio da ilicitude. Daí que nestes tipos de ilícito, o importante para a salvaguarda da lex certa não seja a conduta em si mesma considerada, mas a regra legal que a proíbe ou que imponha o dever que seja objeto de violação ou ofensa. Por isso, a especificação dos factos sancionáveis e a individualização dos seus elementos típicos pode não ter o mesmo grau de determinação e precisão que aquele que é constitucionalmente exigido às normas penais. O direito penal, pela sua lógica da última ratio, naturalmente que é muito mais exigente e rigoroso na indicação dos factos ilícitos e das sanções do que o direito de mera ordenação social.

A jurisprudência do Tribunal Constitucional tem vindo a sublinhar que a exigência de determinabilidade do tipo que predomina no direito criminal não tem que ter a mesma rigidez



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

e a mesma densidade no domínio contraordenacional. Diz-se no Acórdão n.º 41/2004 que a 'Constituição não requer para o ilícito de mera ordenação social o mesmo grau de exigência que requer para os crimes. Nem o artigo 29.º da Constituição se aplica imediatamente ao ilícito de mera ordenação social nem o artigo 165.º confere a este ilícito o mesmo grau de controlo parlamentar que atribui aos crimes"; e nos Acórdãos n.ºs 397/2012 e 466/12 conclui-se que "não se pode afirmar que as exigências de tipicidade valham no direito de mera ordenação social com o mesmo rigor que no direito criminal"

Sem prejuízo — salienta-se ainda no Acórdão n.º 76/2016, ponto 7:

«(...) a maior abertura dos tipos contraordenacionais causada pela utilização de cláusulas gerais e conceitos indeterminados não significa uma total ausência de determinação normativa. A norma ou conjunto das normas tipificadoras não podem deixar de descrever com suficiente clareza os elementos objetivos e subjetivos do núcleo essencial do ilícito, sob pena de violação dos princípios da legalidade e da tipicidade e sobretudo da sua teleologia garantística. Daí que só seja admissível uma "relativa indeterminação tipológica" que não saia da "órbita daquilo que razoavelmente pode exigir-se em rigor descritivo ou limitativo, de modo a não esvaziar de conteúdo a garantia consubstanciada naqueles princípios" (Acórdão n.º 358/2003). Exige-se, pois, um "mínimo de determinabilidade" das condutas ilícitas, de molde a que as decisões sancionatórias associadas sejam previsíveis e objetivas e não arbitrárias para os seus destinatários, que haja segurança na sua identificação e, conseqüentemente, quanto à sanção aplicável. A exigência de um mínimo de determinabilidade que permita identificar os comportamentos descritos em tipos contraordenacionais (e também em alguns tipos disciplinam) tem sido constante na jurisprudência constitucional, desde a Comissão Constitucional (parecer n.º 52/80, publicado in Pareceres da Comissão Constitucional, 14.º vol. pág. 51 c segs.) até à jurisprudência mais recente (Acórdãos n.ºs 282/86, 666194, 169/99, 93/01, 358/05, 635/2011, 85/2012, 397/12 e 466/12).

II. Deve, portanto, concluir-se que as exigências do enquadramento constitucional relativamente à técnica legislativa a ser adoptada no Direito Contraordenacional não correspondem necessariamente ao paradigma mais exigente da tipicidade no Direito Criminal.

E certo que a vinculação da actividade da Administração ao princípio da legalidade pressupõe a tipicidade dos seus comportamentos. Todavia, a exigência da determinabilidade na definição dos deveres impostos aos administrados que podem ser sancionados administrativamente não impede o recurso a conceitos indeterminados.



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

Como o Tribunal Constitucional especificou no Acórdão n.º 85/2012, da 1.ª Secção, ponto 9.2., «o simples facto de o tipo contraordenacional dever ser lido em conjugação com outras normas presentes no mesmo diploma não viola, por si só, qualquer princípio constitucional. Trata-se de uma técnica de tipificação dos ilícitos contraordenacionais através de remissões materiais, em que o tipo sancionatório remete para deveres tipificados no próprio Código. Neste contexto, “ao contrário da generalidade dos tipos incriminadores que preveem condutas proibidas e, em imediata conexão com elas, uma pena, a técnica legislativa no Direito de mera ordenação social não tem de obedecer a este paradigma rígido da tipicidade. Pelo contrário, nesta área as junções heurística e motivadora das normas não se identificam com a norma de sanção, mas sim com a norma de conduta. Neste sentido, algumas funções da tipicidade penal são, no Direito de mera ordenação social, assumidas pelas próprias normas substantivas que impõem deveres (...)” (Frederico da Costa Pinto, O novo regime dos crimes e contraordenações no Código dos valores mobiliários, Almedina, 2000, p. 28).»

Na mesma linha, pode ler-se no Acórdão n.º 612/2014, da 3.ª Secção, ponto 5 (citado pelo Acórdão n.º 138/2016, da 1.ª Secção, ponto 6):

«(...) não merece qualquer censura constitucional a circunstância isolada de a lei sancionadora remeter parte da sua previsão para uma fonte normativa inferior (no caso, o Regulamento da Portabilidade), tipificando como contraordenação o incumprimento das obrigações estabelecidas no citado diploma regulamentar.

E não se afigura que a adopção de uma tal técnica remissiva comprometa as exigências de certeza e determinabilidade que a tipificação das contraordenações, por força dos princípios da segurança jurídica e manutenção da confiança (artigo 2.º da Constituição), devem também, no essencial, respeitar (neste sentido, entre outros, Acórdãos n.ºs. 41/2004 e 466/2012).»

Daqui resulta que os tipos contraordenacionais podem revestir maior maleabilidade, desde que acautelem a determinabilidade objectiva das condutas proibidas. Certo é que não se encontra afastada a possibilidade de recurso a conceitos indeterminados, desde que a sua utilização não obste à determinabilidade objectiva da conduta proibida. Tão pouco fica impedido o recurso a normas em branco, desde que remetam para critérios fixados pela própria Administração com vista à realização das finalidades visadas.

12. No caso sub judicio é colocado em causa que estejam cumpridas as exigências de determinabilidade normativa relativamente à previsão do dever de conduta, decorrente de preceitos constantes de diplomas diversos, designadamente os artigos 23.º, n.º 3, alínea b), e



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

25.º, n.º 1, ambos do RQS-SGN, por um lado, e o artigo 31.º do RQS-SE, por outro, que, se violados, são punidos através do Direito Contraordenacional, especificamente nos termos dos artigos 2.º, n.º 1, 28.º, n.º 3, alínea j), e 29.º, n.º 3, alínea j), do Regime Sancionatório do Sector Energético.

Como acima já referido, de acordo com a decisão recorrida, «em concreto, o que se imputa à recorrente é a ausência de um sistema de atendimento telefónico eficaz». O ponto essencial do regime regulamentar referente à qualidade de serviço de empresas do sector energético (gás e eletricidade) que a sentença recorrida entendeu sofrer de insuficiente determinabilidade centra-se, pois, na exigência de “um atendimento telefónico eficaz”. Foi este enunciado textual identificado pela sentença recorrida para justificar a decisão sobre a questão de inconstitucionalidade.

Não merecerá grande dúvida que uma tal expressão (“atendimento telefónico eficaz”) se caracteriza por alguma indeterminação, desde logo por nela não se explicitar quais os instrumentos para aferir o grau de “eficácia” do “atendimento” ou os limites mínimos de cumprimento deste dever. Porém, não só o recurso a fórmulas de maior indeterminação ou flexibilidade normativa não implica, só por si, a violação do princípio da tipicidade penal, como, nos termos já expostos, as exigências de tipicidade se fazem sentir em menor grau no âmbito de outros ramos do direito público sancionatório, maxime, no domínio do Direito Contraordenacional.

Devemos, pois, aferir se o grau de determinação da norma sancionatória cumpre as exigências constitucionais de determinabilidade do ilícito contraordenacional. Neste contexto, terá de se verificar se a norma de conduta que este tutela é objectivamente inteligível para os seus destinatários típicos. O objetivo da exigência de clareza da norma será permitir que os seus destinatários pautem o seu comportamento de harmonia com os deveres impostos naquelas prescrições normativas, podendo identificar as condutas proibidas e antecipar, com segurança, as sanções aplicáveis aos correspondentes comportamentos ilícitos.

A questão que se coloca consiste, então, em saber se os destinatários das normas conseguem determinar o que seja “atendimento telefónico eficaz” em ordem a poder assegurar a obrigação que lhes é imposta.

13. Apesar de fazerem apelo a uma cláusula geral — um dever genérico de eficácia no atendimento telefónico — as previsões normativas em análise revestem-se ainda de algum grau de precisão na medida em que integram noções correntes da vida aferidas pelos padrões em vigor. Desde logo, no seu sentido semântico a expressão “atendimento telefónico eficaz” não deixa de traduzir uma ideia simples: quem está obrigado a disponibilizar um tal serviço



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

deverá assegurar o atendimento do telefone e quem a ele recorre deverá ver o telefone atendido, tendo em vista, naturalmente, tutelar o interesse do consumidor na resposta à questão que motivou o estabelecimento do contacto telefónico.

De todo o modo, nos diplomas considerados, o conceito indeterminado não surge isolado, como sendo a única fórmula legislativa pela qual é tipificado o comportamento contraordenacional, antes deve ser entendido no contexto normativo em que se localiza. Assim, no regime regulamentar do “atendimento telefónico eficaz” constante do RQS-SE, estabelecem-se as regras do sistema de atendimento telefónico, designadamente no conteúdo dispositivo dos artigos 34.º a 37.º Nestes preceitos são discriminadas as funções do sistema de atendimento telefónico a instituir, indicando-se claramente que o mesmo se destina à comunicação de leituras, comunicação de avarias e atendimento comercial, diferenciando-se o regime das empresas do sector elétrico em função do número de clientes e volume de tráfego anual de chamadas telefónicas recebidas e indicando-se os critérios financeiros para seu suporte. Assim, por exemplo, deverá ter custo zero o funcionamento para o cliente do atendimento telefónico para comunicação de leituras. Finalmente, existem ainda normas inscritas no regulamento que indicam os critérios de desempenho e sua avaliação, impondo, por exemplo, o estabelecimento de um indicador geral relativo ao sucesso da comunicação de leituras que é calculado através do quociente entre o número de leituras registadas de forma automática e o número total de chamadas recebidas para comunicação de leituras.

Conjugando estas normas com aquelas que impõem o serviço telefónico eficaz, não será difícil concluir que, para poder ser considerado eficaz, o sistema de atendimento telefónico implantado por qualquer prestador de serviço de eletricidade deverá corresponder às exigências funcionais, quantitativas e qualitativas elencadas naquele regulamento.

O mesmo vale para o atendimento telefónico por parte dos prestadores de serviço de gás natural. Também neste caso se estabelecem regras aplicáveis ao sistema de atendimento telefónico ao longo do RQS-SGN. Assim, o regime regulamentar que enquadra a exigência de “atendimento telefónico eficaz” resulta não só dos seus artigos 22.º, n.º 1, 23.º, n.º 3, alínea b), e 25.º, n.º 1, devendo estes preceitos ser lidos conjugadamente com outros diversos preceitos, nomeadamente os artigos 25.º, n.ºs 2, 3 e 4, 33.º, especialmente o seu n.º 1, alíneas b), c), d) e 35.º, n.ºs 1 a 5, 36.º, n.ºs 1 a 4, e 37.º No artigo 25.º, para além da exigência de “atendimento eficaz” (n.º 1), regula-se que o atendimento telefónico em centros de atendimento telefónico de relacionamento (call centres)”

Ora, se isto é válido para a questão do atendimento eficaz, é válido para tudo o mais abarcado pelas normas sancionatórias, precisamente as dos artº 28º nº 3 al. j) e 29º nº 3 al. j) as



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

quais, afinal mais não fazem do que declarar que as condutas referidas nas normas para que remetem constituem contra ordenação.

Ora, tendo presente que a recorrente não retoma o tema do “atendimento eficaz” (o qual foi objecto de decisão) o certo é que não indica, outrossim, qualquer situação que gere incompreensibilidade limitando-se a referir que as normas são destituídas de conteúdo quando o conteúdo dos deveres e sanções em que incorre são perceptíveis pela conjugação das normas aplicáveis ao caso e que se apreendem pelas remissões operadas.

Note-se, aliás, que a crítica até surge algo destituída de fundamento se pensarmos que os destinatários das normas não é o cidadão comum mas entidades especializados que operam num mercado especializado.

Improcede, assim, o recurso nesta parte.

A recorrente suscita ainda a questão da violação do princípio da igualdade da norma do artigo 32.º, n.º 4, do RSSE por esta indexar a medida da coima ao volume de negócios do infractor.

Porque com ela concordamos transcrevemos a posição da ERSE com a devida vénia:

“O princípio da igualdade, na sua vertente da proibição do arbítrio (aquela que a Recorrente invocou na sua motivação) não reclama apenas o tratamento igual de situações iguais, mas também, entre outras, o tratamento desigual de situações desiguais, mas substancial e objectivamente desiguais e não criadas ou mantidas artificialmente pelo legislador.

(...) O que nos permite, desde logo, concluir que nem a natureza do processo em causa (sancionatória), nem a consciência jurídica geral (que reclama que o benefício que as entidades infratoras hajam retirado da prática da sua conduta seja repostos) impedem um tratamento diferenciado consoante o volume dos negócios e, aliás, o ponto de vista da justiça exige-o materialmente.

(...) Por outro lado, o legislador ordinário tem reconhecidamente uma ampla margem de liberdade para conformar, concretamente, as molduras sancionatórias no domínio contraordenacional.

(...) De resto, o modelo legal criado pelo legislador no RSSE segue o definido em vários outros regimes sancionatórios maxime em sectores regulados (v.g. artigo 211.º, n.º 2 do Regime Geral das Instituições de Crédito, artigo 69.º, n.º 2, 3 e 4 do novo Regime Jurídico da Concorrência ou o artigo 37.º da Lei de Protecção de Dados Pessoais).



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

(...) Em qualquer caso, o próprio Tribunal Constitucional debruçou-se sobre norma que estipula opção idêntica (mas no Regime Jurídico da Concorrência, aprovado pela Lei n.º 19/2012, de 08 de Maio, na sua redacção vigente), tal como a sentença o refere no ponto 310 (indicando a Decisão n.º 216/2016 do Tribunal Constitucional), não tendo julgado inconstitucional a mencionada opção do legislador.

(...)”

Improcede, assim, o recurso nesta parte.

A questão coloca seguidamente diz respeito à não subsunção dos factos provados aos tipos contraordenacionais em causa matéria das conclusões v) a ff).

Neste segmento recursal a recorrente pretende fazer vingar a ideia de que o Tribunal *a quo* ante os factos os qualificou erradamente.

Não se trata tanto, como defende o Ministério Público, de uma impugnação alargada da matéria de facto – art.º 412.º do C.P.P. - inadmissível por via do art.º 75.º n.º 1 do D.L. 433/82 de 27.10).

Segundo julgamos compreender o que a recorrente pretende dizer é que os factos dados como assentes não preenchem o conceito de “atendimento telefónico (in)eficaz”.

Ora, neste particular teremos de dizer que os factos são os que são, que as queixas foram as que foram.

Ante os factos, o Tribunal *a quo* entendeu que o conceito da ineficácia no atendimento estava preenchido (melhor que o conceito de atendimento eficaz não foi preenchido) e explicou porquê como decorre, quer da fundamentação de facto, quer do enquadramento jurídico feito.

Nesta parte apenas há que enaltecer o rigor e pormenor colocado na elaboração da peça recorrida a qual, diga-se, não é merecedora da crítica que é feita. Salientamos desde já o constante dos § 291 a 294, nos quais nos revemos e que damos por reproduzidos.

Lida a decisão recorrida não vemos porque dissindir de tal entendimento.

Assim, improcede o recurso nesta parte.

Por fim, a recorrente insurge-se contra a medida da coima achada.

Mas, adiante-se, sem razão.

Como refere o Ministério Público na sua resposta “(...) as circunstâncias referidas pela recorrente, quais sejam, ter agido com falta de consciência da ilicitude e ter adoptado medidas



Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

no sentido de melhorar o seu sistema de atendimento comercial, que lhe valeram distinções, foram ponderadas pelo TCRS, ao referir-se ao grau de culpa - “Quanto à culpa, não é significativa, pois a Arguida actuou sem consciência da ilicitude. Em contrapartida, também não é reduzida, porquanto a intensidade do dolo é elevada e agiu de forma voluntária, não tendo sido a sua actuação condicionada, de alguma forma, por qualquer factor alheio à sua vontade ou não controlável por si. ”

e ao referir-se às razões de prevenção especial positiva - "também não são reduzidas, porquanto à conduta praticada estão associadas poupanças, o que tem um potencial motivador elevado e já tem antecedentes contraordenacionais, ainda que não da mesma natureza. Em contrapartida, também não são muito elevadas, considerando que colaborou e introduziu melhorias no sistema de atendimento telefónico. ”

Quanto à alegação de que, na sua ponderação, o TCRS não levou em conta que não foram provados danos particulares aos 41 clientes que não foram objecto de atendimento, dir-se-á que não foi ponderado, nem tinha de sê-lo, uma vez que a infracção em causa não é uma infracção de resultado, mas de violação de dever, bastando a não implementação de um sistema de atendimento comercial eficaz.

Assim, a não prova de quaisquer danos aos clientes é irrelevante para o preenchimento do tipo e a prova de danos somente teria efeitos na coima concreta enquanto resultado não compreendido no tipo de infracção. Contudo, foi dado como provado que a actividade ilícita resultou em poupanças para a recorrente, o que o TCRS valorou na concreta medida da coima.”

Assim sendo, improcede, também aqui, o recurso.

*

IV – Dispositivo

Por todo o exposto, acordam os juízes que compõem o Tribunal da Relação de Lisboa em negar provimento ao recurso e confirmar, assim, a sentença recorrida.

Custas pela recorrente que se fixam em 5 (cinco) U.C..

Notifique.

Acórdão elaborado pelo 1º signatário em processador de texto que o reviu integralmente sendo assinado pelo próprio e pela Veneranda Juíza Adjunta.



Processo: 76/16.9YUSTR.L4
Referência: 17297711

Tribunal da Relação de Lisboa
P.I.C.R.S.

Lisboa e Tribunal da Relação, 30 de Julho de 2021

Rui Miguel de Castro Ferreira Teixeira

-Relator -

Ana Isabel Ressoa

-1^ª Adjunta -