

Processo n° 2044/2016

Sentença n° 142/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível.

A representante da reclamada solicitou a junção ao processo de um documento (contrato) para provar que, juntamente com o contrato de fornecimento de energia elétrica, a reclamante havia celebrado um contrato com o “serviço funciona”, tendo deste documento sido entregue cópia à reclamante.

Apreciada a reclamação e os documentos juntos, designadamente a cópia do contrato agora junto ao processo pela reclamada, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 02/12/2015, a reclamante celebrou com a “---”, um contrato de fornecimento de energia eléctrica para a sua residência situada na Rua -- (Doc. 1).
- 2) Na mesma data, a reclamante requereu à “---” a atribuição de Tarifa Social /ASECE (Doc.2), devido à sua condição financeira.
- 3) Ainda em 02/12/2015, a funcionária da “---” que atendeu a reclamante sugeriu a adesão ao "Serviço Funciona", que supõe o pagamento mensal de € 7,90 e, entre outros, a assistência técnica gratuita em caso de avaria de electrodomésticos, que inclui número ilimitado de reparações até ao valor máximo de €600,00.
- 4) Em 18/03/2016, ao dar-se conta que a reclamada facturava o serviço “Funciona” (pago até Fevereiro/2016, conf. Docs. 3 e 4), a reclamante dirigiu-se às instalações da “--” e solicitou a correcção da facturação, com rescisão do contrato referente ao serviço adicional que contratara em Dezembro/2015 (Doc. 5).
- 5) A partir de Abril/2016, a reclamada deixou de facturar o "Serviço Funciona", mas ainda manteve a cobrança do valor respeitante a esse serviço referente à mensalidade de Março/2016 (€86,86).
- 6) Em 04/06/2016, apesar das reclamações apresentadas (Docs. 6 e 7), com vista à correcção da facturação emitida em Março/2016, a reclamante recebeu um aviso de interrupção de energia eléctrica (Doc. 8), caso não fosse liquidado até 26/06/2016, o valor em dívida (€122,23 - factura n° 10100908835, de 03/03/2016 - Doc. 9).

Do contrato de fornecimento de energia elétrica, resulta que efectivamente a reclamante subscreveu também o contrato do “serviço funciona”. Isto não obstante sustente que nunca o quis fazer.

Conforme ponto 4 da reclamação, em 18/03/2016, a reclamante solicitou a correcção da factura e pediu a rescisão do contrato referente ao serviço adicional (funciona).

Defende a reclamada que o “serviço funciona” tem um período de fidelização de um ano e que no mês de março faturou 11 meses de uma só vez. Isto não nos parece razoável. Vejamos porquê.

Não forma sentido, nem aceitamos que os contratos de prestações de serviço (fornecimento de energia elétrica) da -- não tenham fidelização e um serviço particular e complementar, feito com uma seguradora, obrigue a um período de fidelização.

Não é razoável que em 18/03/16, quando a reclamante manifestou desejo de não ter mais o “serviço funciona”, a --- lhe tenha facturado 11 meses.

Entendemos que o “serviço funciona” é parte do contrato de prestação de serviços (prestação continuada) e por isso as prestações vencidas não têm que ser restituídas ao cliente, conforme se dispõe no artigo 434º nº 2 do Código Civil.

No que respeita ao “serviço funciona” a --- só poderá faturar os meses de fevereiro e março de 2026.

Assim a factura de março no montante de €122,23 deve ser retificada, deduzindo-se os 9 meses dos 12 contratados ($9 \times €7,90 = €71,10$).

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita julga-se parcialmente procedente a reclamação, devendo a reclamada proceder à retificação da factura de março, ficando em débito a quantia de €51,13.

A reclamante diz que já enviou um vale no valor de €38,33 e que lhe resta pagar apenas €12,80. A reclamada deverá confirmar este pagamento.

Se o vale for devolvido à reclamante por falta de identificação do “ponto de entrega”, o reclamante terá que pagar a quantia de €51,13.

Sem custas. Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 20 de Julho de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)