

Processo nº 509/2020

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: Lei Defesa do Consumidor

Pedido do Consumidor: Substituição das duas câmaras por outras duas câmaras adequadas à vigilância e identificação de situações de intrusão e de vandalismo, ou rescisão do contrato de prestação de serviço, com devolução do montante já pago pela instalação (€400,00) e 6 mensalidades (€354,24).

Sentença nº 36/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante e a ilustre mandatária da reclamada que apresentou contestação, cujo duplicado foi entregue à reclamante.

No nº16 da contestação, refere-se que o contrato tinha uma fidelização de prestação de serviços até 21/02/2022, mas, uma vez que a reclamante continuou a pagar através de Débito Directo as prestações mensais, o contrato prolongou-se até Agosto de 2019 o que levou que a reclamante pagasse 6 mensalidades no montante de €354,24.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação da reclamação com a contestação dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em Fevereiro de 2019, a reclamante contactou telefonicamente a empresa reclamada para fornecimento e montagem de câmaras de vigilância na sua residência, com o fim de vigiar toda a quinta (10500m²) e identificar situações de intrusão e de vandalismo da mesma.

2) Em 13.02.2019, após avaliação prévia do local por um técnico da reclamada, a reclamante celebrou contrato de prestação de serviços com a reclamada para instalação de 2 câmaras, com sistema de gravação, e serviço de alarme, pelo valor mensal de €59,04, durante o período de 36 meses, tendo a reclamante pago de imediato o valor de €400,00 relativo à instalação do equipamento.

3) No final do mês de Fevereiro de 2019, os técnicos da reclamada deslocaram-se à residência da reclamada para proceder à instalação dos equipamentos, tendo constatado que a instalação de internet era através de ligação por cabo coaxial e não por fibra óptica, impedindo a instalação dos mesmos, tendo a reclamante reclamado da situação dado que fora feita uma avaliação prévia do local.

4) Em 15.03.2019, após instalação de fibra óptica, todo o sistema contratualizado fora instalado por completo.

5) Em 17.03.2019, a reclamante ao visualizar a gravação das imagens captadas constatou que as mesmas não eram perceptíveis, tendo reclamado junto da reclamada, solicitado a substituição das câmaras, ao qual não obteve qualquer resposta da reclamada.

6) Em 27.03.2019, após inúmeras reclamações telefónicas junto da reclamada, a reclamante reitera a a sua reclamação (Doc.4), solicitando a substituição das câmaras ou rescisão de contrato, dado que as mesmas não cumpriam com o objecto de vigilância e identificação de situações de intrusão e de vandalismo da Quinta (10500m²).

7) Face às reclamações da reclamante, o técnico da reclamada deslocou-se à residência da mesma, tendo verificado que as câmaras instaladas apenas conseguiam captar imagens nítidas com alcance de cerca 30m do local da sua instalação, tendo a reclamante reclamado novamente junto da reclamada, a qual não obteve qualquer resposta.

8) Em 20.09.2019, insatisfeita com toda a situação, a reclamante rescinde o contrato de prestação de serviços com a reclamada, solicitando a devolução do montante já pago(€ 400, instalação+ €354,24 mensalidades) e remoção de todo o equipamento instalado, o que não foi aceite pela reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como provada, verifica-se que os serviços instalados pela reclamada designadamente as câmaras, não satisfizeram os objectivos pretendidos pela reclamante e tanto assim que logo em finais de Março de 2019, manifestou a sua vontade à reclamada de por fim ao contrato, se não fossem as câmaras substituídas. A reclamada entendeu não o fazer, e em face dessa situação, a reclamante só veio por fim ao contrato, conforme consta no nº 8 da matéria dada como assente, em Setembro de 2019.

Como resulta da matéria dada como assente, os serviços prestados pela reclamada não satisfizeram os fins que a reclamante pretendia atingir com a colocação das câmaras de vigilância, e tanto assim que segundo afirmou aqui e agora, os vizinhos continuaram a despejar lixo para a quinta, não tendo a reclamante possibilidade de os identificar através das câmaras instaladas, como era seu propósito.

Resulta daqui, que a reclamante teve direito à resolução do contrato sem que a reclamada possa exercer o direito ao pagamento do período de fidelização, mencionado no nº6 da contestação.

Há sem dúvida no nosso entender, uma situação de incumprimento por parte da reclamada, uma vez que a instalação das câmaras não surtiu o efeito pretendido pela reclamante.

Quanto ao pedido de reembolso por parte da reclamante do valor pago pela instalação e das 6 prestações ainda pagas, entendemos que a pretensão da reclamante não pode ser satisfeita uma vez que a reclamada procedeu à instalação das câmaras, despesas com o pessoal e a sua deslocação no montante de €492,00, e por isso não seria razoável que o Tribunal condena-se a reclamada a restituir à reclamante o custo por aquela suportada, em consequência da instalação das câmaras e da assistência que prestou ao funcionamento das mesmas.

Entende-se de igual modo que as 6 prestações pagas pela reclamante à reclamada, não devem ser restituídas, pois o serviço foi prestado bem ou mal, até que a mesma solicitou a resolução do contrato em 20 de Setembro de 2019.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 4 de Março de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)