



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 971 /2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas

Direito aplicável: artigo 805º, no 1, do Código Civil; artigo 804º, nº 1, do Código Civil; artigo 813º do Código Civil

Pedido do Consumidor:

Restituição de 2/3 dos valores pagos mensalmente desde o início do contrato de novembro de 2017 até outubro de 2023, correspondente a 7,90€ uma vez que só um de 3 serviços pedidos foi cumprido na íntegra em após desistência da minha parte deste serviço foram-me cobrados os 6 meses finais. Assim serão 2/3 de 72 meses de contrato x 7,90= 380,00€;

Compensação do tempo em que o eletrodoméstico se encontra inoperativo e desmontado correspondente a 6 meses. pelo valor de 1.200,00€;

A reparação por terceiros no valor de 390,00€ para a reparação do equipamento ou a reposição da placa reparada por parte da ---, se reunidas todas as condições acima descritas com garantia mínima de 3 meses por escrito de acordo com a lei.

Sentença Nº 195 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral necessário em que é

Reclamante: ---, com identificação nos autos

e

Reclamada: ---, com identificação nos autos também.



2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada o “serviço funciona” tendo, ao abrigo do mesmo, solicitado intervenção da Reclamada para reparação de exaustor de cozinha e reparação elétrica na sua habitação. Que a placa do exaustor de cozinha foi recolhida por técnico da Reclamada, mas que nunca foi devolvido. Que o serviço de reparação elétrica nunca foi efetuado. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 1970,00: € 380,00 correspondente a dois terços do valor mensal do serviço contratado durante 72 meses; € 1200,00 por privação da utilização do exaustor durante seis meses; € 390,00 correspondente ao valor orçamentado para a reparação do aparelho por terceiro.

Por sua vez, a Reclamada veio contestar, alegando, em suma, que o técnico da Reclamada recolheu a placa do exaustor do Reclamante tendo, após testes e despistes, concluído que a mesma não tinha avaria. Que tentou, por inúmeras vezes, agendar com o Reclamante a devolução da placa mas que o Reclamante nunca aceitou. Que o Reclamante continua a recusar o agendamento técnico da devolução. Conclui, a final, pelo cumprimento do contrato, a improcedência da reclamação e absolvição do pedido.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de fornecimento de eletricidade e do Serviço Funciona para o imóvel sito na rua -----(cf. docs. fls. 3 e 6 e declarações do Reclamante);
2. O Reclamante vive na rua da ---- (cf. declarações do Reclamante);
3. O valor da prestação mensal do Serviço Funciona é de € 7,90 (provado por acordo das partes);
4. Em data não apurada, o Reclamante solicitou à Reclamada, ao abrigo do contrato celebrado, a reparação do exaustor da cozinha da sua residência (cf. doc. a fls. 4 e declarações do Reclamante);
5. A 5 de dezembro de 2022, a Reclamada fez deslocar técnico à residência do Reclamante que recolheu a placa do exaustor (cf. doc. a fls. 4, *email* a fls. 6 e declarações do Reclamante);



6. A 28 de dezembro de 2022, não tendo recebido qualquer resposta em relação à placa do exaustor, o Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 4 e resposta da Reclamada a fls. 5);
7. A 18 de janeiro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que estava a analisar a situação apresentada pelo Reclamante, não dispondo de informações suficientes para responder à exposição do Reclamante (cf. *email* junto a fls. 5);
8. A 7 de fevereiro de 2023, a Reclamada informou o Reclamante que foram estabelecidos vários contactos com o Reclamante para entregar a placa mas que o mesmo não aceitou (cf. *email* a fls. 6);
9. O Reclamante solicitou à Reclamada a entrega da placa do exaustor no seu local de trabalho, mas a Reclamada apenas se dispôs a entregar a mencionada placa na residência do Reclamante onde foi recolhida (cf. declarações do Reclamante);
10. O Reclamante não avançou junto da Reclamada com a indicação de uma data para a devolução da placa do exaustor (cf. declarações do Reclamante).

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, não ficaram provados os seguintes factos:

1. Que o valor da reparação do exaustor do Reclamante seja de € 390,00;
2. Que a Reclamada tenha, por inúmeras vezes, tentado devolver a placa do exaustor ao Reclamante, mas que este não aceitou;
3. Que, a 5 de dezembro de 2022, o Reclamante tenha solicitado à Reclamada, ao abrigo do contrato celebrado, uma reparação elétrica que a Reclamada não efetuou.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Adicionalmente, foi ouvido, por iniciativa do Tribunal, o Reclamante que esclareceu que o Serviço Funciona foi contratado para a sua habitação onde reside. Que, a dado momento, por motivo de avaria no seu exaustor, acionou o serviço junto da Reclamada. Que a Reclamada fez deslocar um técnico à sua residência, que retirou a placa do exaustor para análise, por a mesma não estar a funcionar. Que, não tendo recebido qualquer resposta da Reclamada quanto à situação da placa do exaustor, apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada. Que somente após a mencionada reclamação a Reclamada contactou o Reclamante: primeiro, informando-o de que não sabia da placa; posteriormente, informando-se de que a placa seria devolvida. Confrontado com os *emails* juntos a fls. 5 e 6, esclareceu o Reclamante ter recebido os mesmos. Questionado quanto à devolução da placa pela Reclamada, esclareceu que solicitou a sua devolução no seu local de trabalho, mas que a Reclamada só aceitou devolver a placa em sua casa. Que a devolução da placa do exaustor ainda não ocorreu, nunca tendo o Reclamante indicado uma data à Reclamada para a mencionada devolução.

Quanto ao facto não provado A., não logrou o Reclamante demonstrar o valor da reparação do exaustor ou da sua placa através dos meios de prova à sua disposição. Designadamente, por junção de orçamento de reparação.

Relativamente ao facto não provado B., perante as diferentes posições das Partes, não logrou a Reclamada demonstrar que tivesse contactado o Reclamante por diversas vezes para devolver a placa. A imagem da comunicação que a Reclamada junta na contestação não está datada, coincidindo, quase na íntegra, com o documento a fls. 6, de 7 de fevereiro de 2023.

No diz que respeito ao facto não provado C., perante as diferentes posições das Partes, não logrou o Reclamante demonstrar que tivesse contactado a Reclamada com vista a uma reparação elétrica. Impunha-se prova adicional, para além das declarações do Reclamante.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

O Reclamante celebrou com a Reclamada, profissional, um contrato de prestação de serviços para a habitação onde reside. Isto é, uma prestação de serviços de consumo.

As questões a resolver neste processo dizem respeito às pretensões do Reclamante de condenação da Reclamada no pagamento dos seguintes montantes:

- € 380,00 correspondente a dois terços do valor mensal do serviço contratado durante 72 meses;
- € 1200,00 por privação do uso de um exaustor durante seis meses;
- € 390,00 correspondente ao valor orçamentado para a reparação do aparelho por terceiro.

Compulsada a matéria provada, é nosso entendimento que o Reclamante não tem direito ao pagamento das quantias peticionadas.

Começando pelo primeiro pedido, de condenação da Reclamada no pagamento de € 380,00 ao Reclamante, a matéria de facto provada não permite, por si só, dar como provado um incumprimento do contrato celebrado. Com efeito, ficou provado que o mencionado serviço foi acionado, que a placa do exaustor foi recolhida e que a Reclamada contactou o Reclamante para lhe devolver a placa do exaustor. Assim, quando muito, existe mora da Reclamada na devolução da placa do exaustor que pode fundamentar uma pretensão indemnizatória dos prejuízos causados ao Reclamante. Ora, quanto a esta última situação, já está contemplada no segundo pedido do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em segundo lugar, pede o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de € 1200,00 por estar privado de um exaustor durante seis meses. Ora, quanto a isto, analisando a matéria de facto provada, conclui-se que o Reclamante ficou privado da placa do exaustor, por facto imputável à Reclamada, no período compreendido entre 28 de dezembro de 2022 e 7 de fevereiro de 2023. Não antes de 28 de dezembro, nem depois de 7 de fevereiro.

Sendo a obrigação um exaustor uma obrigação com prazo natural, a Reclamada só entrou em mora quanto ao cumprimento da mesma após interpelação, o que aconteceu a 28 de dezembro de 2022, com a reclamação no livro de Reclamações (artigo 805.o, n.o 1, do Código Civil). Esta situação manteve-se até 7 de fevereiro de 2023, sendo a Reclamada responsável pelos prejuízos causados ao Reclamante (cf. artigo 804.o, n.o 1, do Código Civil). Com efeito, a partir desta data, temos de inferir, da comunicação a fls. 6, que a Reclamada manifestou ao Reclamante a sua disponibilidade para devolver a placa do exaustor. Contudo, sendo a mencionada entrega a realizar no domicílio do Reclamante, a mesma só poderia ser efetuada com a colaboração do Reclamante. Ora, não tendo este avançado com a indicação da sua disponibilidade para receber a devolução da mencionada placa, a mora da devolução da mesma passou a ser imputável ao Reclamante (cf. artigo 813.o do Código Civil).

Prosseguindo no dano pela privação do uso, faz-se notar que o bem em causa é a placa de um exaustor de cozinha. O que significa que o Reclamante ficou privado de utilizar um exaustor da sua cozinha. Não se tratando de um eletrodoméstico indispensável ao funcionamento de uma cozinha, como uma placa do gás ou um frigorífico, e não tendo o Reclamante alegado factos concretos que permitissem ao Tribunal concluir por danos efetivos para além da privação da utilização de um exaustor, entende o Tribunal que o dano causa será necessariamente baixo. Assim, perante este facto, por um lado, e o reduzido período de privação que é imputável à Reclamada, fixa-se o mesmo em € 25,00 (cf. n.o 3 do artigo 566.o do Código Civil).

Por fim, pede o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de € 390,00, o valor para a reparação do mencionado exaustor. Quanto a isto, não tendo o Reclamante provado o incumprimento da Reclamada, por um lado, nem o valor da mencionada reparação, por outro, apenas se pode concluir pela respetiva improcedência.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante € 25,00.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 1970,00 (mil novecentos e setenta euros), valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de maio de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)