



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1807 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: outras questões relacionadas com contratos e vendas

Pedido do Consumidor: Cessação definitiva do serviço "---" e do seu pagamento na fatura.

Pedido de rescisão deste serviço "---" foi feito por telefone (a chamada foi gravada pela ---) no mês de Fevereiro de 2023.

O valor em causa é de 6,42€/mês.

SENTENÇA Nº 379 / 2023

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que a Reclamada impôs ao Reclamante a contratação do "----" mas que este não celebrou contrato com a mesma. Pede, a final, o reconhecimento do cancelamento do "---" pelo Reclamante desde fevereiro de 2023. Indica como valor € 6,42.



Por sua vez, a Reclamada veio contestar, alegando, em suma, a ilegitimidade ativa do Reclamante e, nos demais, que este celebrou um contrato com o “----”, que o mencionado contrato tem um período de fidelização, com renovação automática salvo cancelamento com 30 dias de antecedência. Que a última a renovação ocorreu a 13 de outubro de 2023, estando o contrato em vigor. Mais alegou que o Reclamante beneficiou do contrato. Conclui, a final, pela procedência da exceção invocada e, se assim não se entender, pela improcedência da ação, e absolvição da Reclamada 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 gás para o imóvel sito na rua ---- (cf. docs. fls. 26-30);
2. O Reclamante vive na rua ----, juntamente com --- (cf. declarações do Reclamante);
3. Em outubro de 2017, em data concretamente não apurada, o Reclamante, após contacto por operada da Reclamada, celebrou com esta a contratação do “---” (cf. formulário de proposta de contrato junto com o requerimento da Reclamada de 3 de agosto de 2023 a fls. e declarações do Reclamante);
4. ---- é irmão do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
5. O Reclamante beneficia de um desconto de 2% na fatura de eletricidade e de 2,5% na fatura do gás, por subscrever o “----” (cf. doc. a fls. 15 a 18);
6. Em 2017 e em 2021, ao abrigo do “----”, a Reclamada efetuou revisões à instalação do gás e auditoria à iluminação do local onde reside o Reclamante (cf. docs. a fls. 11, 12, 20, 21, 22);
7. Em janeiro de 2023, o Reclamante solicitou à Reclamada a colocação de um interruptor junto da sua cama (cf. declarações do Reclamante);
8. A 13 de janeiro de 203, a Reclamada fez deslocar técnico ao local para analisar a situação (cf. doc. a fls. 6-7 e declarações do Reclamante);
9. Posteriormente, ficou agendada uma deslocação do técnico a 17 de fevereiro de 2023 para executar o serviço, o que não veio suceder por o

- mencionado técnico não ter comparecido (cf. doc. a fls. 6-7, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
10. A 9 de março de 2023, por contacto telefónico, a assistência técnica contratada à Reclamada ao abrigo do “----” foi cancelada, por descontentamento com a situação descrita em 8. *supra* (cf. doc. a fls. 8);
 11. A 20 de março de 2023, a Reclamada dirigiu comunicação do Reclamante (cf. doc. a fls. 8-9);
 12. A 22 de março de 2023, a Reclamada enviou *email* ao Reclamante, conforme doc. a fls. 6, cujo teor se dá por reproduzido;
 13. Em abril de 2023, em data posterior a 16 de abril, o Reclamante recebeu fatura da Reclamada relativa ao período compreendido entre 10 de março e 9 de abril de 2023, para o imóvel sito na rua ----, onde era faturado ao Reclamante € 51,17 pelo “---” (cf. doc. a fls. 5, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
 14. O serviço cobrado na mencionada fatura era relativo ao serviço agendado para 17 de fevereiro de 2023 (cf. doc. a fls. 5 e inquirição da testemunha ----);
 15. Posteriormente, em data concretamente não apurada, Luís Filipe Ferreira Lemos, irmão do Reclamante, contactou telefonicamente a Reclamada queixando-se do valor faturado e que nenhum serviço foi executado pela Reclamada (cf. gravação junta aos autos pela Reclamada a 3 de agosto de 2023 e inquirição da testemunha ---);
 16. Nesta ocasião, ---, irmão do Reclamante, foi informado pela Reclamada que a mencionada fatura seria corrigida e que iriam enviar a fatura correta, eliminando da mesma a indicação de serviço prestado (cf. gravação junta aos autos pela Reclamada a 3 de agosto de 2023 e inquirição da testemunha ----);
 17. Ainda nesta ocasião, ----, irmão do Reclamante, solicitou que queria proceder ao cancelamento imediato do “---”, tendo a operadora da Reclamada informado que esse assunto não era o seu departamento e que o Reclamante deveria contactar os colegas do serviço de rescisão (cf. gravação junta aos autos pela Reclamada a 3 de agosto de 2023 e inquirição da testemunha ----);
 18. De imediato, a operadora transferiu a chamada para o serviço de rescisão da Reclamada, onde de ---- foi informado que o contrato do “serviço funciona” tinha um serviço de fidelização até 13 de outubro de 2023, não podendo terminar antes desta data, e que o cliente devia apresentar um pedido de cancelamento com 30 dias de antecedência antes do termo do prazo (cf. gravação junta aos autos pela Reclamada a 3 de agosto de 2023 e inquirição da testemunha ---).



3.1.2. Factos não provados

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

1. Que a Reclamada tenha imposto ao Reclamante a contratação do “----”;
2. O período de duração do contrato celebrado pelo Reclamante e as respetivas condições de cessação;
3. Que a Reclamada tenha atribuído ao Reclamante uma compensação de € 20,00 pelo incumprimento da visita técnica agendada para 17 de fevereiro de 2023.

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.

Adicionalmente, por iniciativa do Tribunal, foi ouvido o Reclamante que esclareceu que o “serviço funciona” foi contratado para a habitação onde reside, após contacto telefónico da Reclamada. Que, a dado momento, acionou o serviço, com vista à instalação de um interruptor, que foi agendada visita para a execução do serviço, mas que não se concretizou por o técnico não ter comparecido. Que, tendo ficado desagradado com a situação, acabou por cancelar esse serviço. Que não tem conhecimento de lhe ter sido creditada uma compensação de € 20,00 por conta do incumprimento da visita técnica agendada para 17 de fevereiro.

Foi ainda ouvido, como testemunha, ----, irmão do Reclamante e que vive com este no local onde o “---” foi contratado. Questionado quanto à matéria de facto, esclareceu que ficou agendada uma visita técnica para 17 de fevereiro de 2023, mas que não se concretizou por o técnico nunca ter comparecido, tendo a testemunha estado no local do serviço à sua espera. Confrontado com a gravação que se encontra junto aos autos, esclareceu que é o registo da conversa da testemunha com a operadora da Reclamada, efetuada depois de ter recebido a fatura da Reclamada de 16 de abril de 2023, onde esta faturou €51,17 pelo “---”. Mais confirmou o teor da respetiva gravação, que a Reclamada



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

cancelou os € 51,17 constantes da referida fatura e que não tem conhecimento de, nas faturas emitidas pela Reclamada, constar um crédito de € 20,00 por incumprimento da visita técnica agendada para 17 de fevereiro.

Concretamente quanto ao facto provado sob n.o 3, faz-se notar que, apesar de o formulário de proposta do contrato do “serviço funciona” estar assinado por Orlando Lopes, este último atou enquanto representante do Reclamante, conforme procuração junta aos autos.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., não logrou o Reclamante demonstrar que lhe tenha sido imposto a celebração do “----”. Impunha-se, em nosso entender, a produção de prova adicional, para além das meras declarações do Reclamante. Por outro lado, o facto de o Reclamante posteriormente à referida contratação ter solicitado serviços à Reclamada ao abrigo do mencionado contrato retira relevância jurídica, em nosso entender, a tal “imposição”, sob pena de estarmos perante uma conduta abusiva.

Relativamente ao facto não provado B., não logrou a Reclamada demonstrar a duração do contrato relativo ao “----” celebrado com o Reclamante, nem tão-pouco, as condições para a sua renovação ou cessação. Com efeito, quanto a isto, limitou-se a Reclamada a juntar um Formulário de proposta de contrato de fornecimento de serviços pela ----, junto a fls. Contudo, não consta do mencionado formulário nem o prazo, nem as condições de cessação e/ou de renovação do mencionado contrato. Impunha-se à Reclamada prova adicional, concretamente a junção do contrato celebrado e respetivas condições, não se considerando suficiente para tal a alegação de prazo de duração do contrato constante da gravação junta aos autos.

Por fim, quanto ao facto não provado C., perante a posição assumida pelo Reclamante, não logrou a Reclamada demonstrar que tivesse creditado ao Reclamante € 20,00, por conta do incumprimento da visita agendada para 17 de fevereiro. Por exemplo, juntando fatura de consumo com o respetivo crédito ou mesmo emissão de nota de crédito.

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.

A Reclamada suscita a ilegitimidade (processual) ativa do Reclamante, mas sem razão. Com efeito, conforme resulta da matéria de facto, o Reclamante contratou à Reclamada “---”, ainda que por intermédio de procurador. O que significa que os efeitos do mencionado contrato se verificam na esfera jurídica do Reclamante, mormente o direito, ou não, à respetiva cessação.

Não há nulidades, outras 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.

A questão a resolver neste processo diz respeito à pretensão do Reclamante de ver declarada a cessação do contrato relativo ao “---” em fevereiro de 2023.

Compulsada a matéria de facto, é nosso entendimento que a pretensão do Reclamante não procede.

Não tendo ficado provada a existência de prazo de duração/vigência do contrato, temos de entender que a sua duração é indeterminada, o que, em nosso entender, significa que poderia cessar por denúncia de qualquer das partes, sob pena de estarmos a admitir vinculações perpétuas. Denúncia essa que, a ter lugar, não carecia de fundamento, sendo recipianda, potestativa, informal e sem efeitos retroativos (sobre a figura, cf. PEDRO ROMANO MARTINEZ, *Da cessação do contrato*, 2.a ed., Almedina, 2006, págs. 58 e seguintes).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Contudo, o que o A. vem pedir é que o Tribunal declare que o contrato relativo ao “---” cessou em fevereiro de 2023. Contudo, não ficou provado que nessa data a Reclamada tivesse sido contactada com vista à cessação do contrato. Este contacto apenas surgiu depois de 16 de abril de 2023, após a Reclamada ter faturado ao Reclamante € 51,17 pelo “---”.

Por outro lado, o contacto telefónico efetuado para a Reclamada após 16 de abril de 2023, onde questão da cessação do “serviço ---” foi levantada, não foi efetuada pelo Reclamante, mas por ----, irmão daquele. Ora, não resultando da mencionada gravação que --- estivesse a atuar em nome e por conta do Reclamante, com poderes para tal, ou como seu gestor, não sendo ---- o titular do contrato celebrado, carecia de poderes para, querendo, cancelar o mencionado serviço.

Logo, apenas se pode concluir pela improcedência da pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 6,42 (seis euros e quarenta e dois cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de setembro de 2023.

O Juiz Árbitro

(Tiago Soares da Fonseca)