



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 348 / 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Electricidade

**Tipo de problema:** Outras questões

**Pedido do Consumidor:** Total do valor indevido: 236,96€.

---

## **SENTENÇA Nº 93 / 2023**

---

### **1. PARTES**

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

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que aderiu a campanha da Reclamada para adquirir termoacumulador por certo valor. Que, após a instalação do termoacumulador, a Reclamada apresentou um valor diferente, previamente não orçamentado, superior ao da campanha. Pede, a final, que sejam anulados ou alterados os valores cobrados a mais, no entender do Reclamante de € 236,96 (cf. reclamação a fls. 3 e ss.).

A Reclamada, por comunicação dirigida ao CACCL, veio, em suma, alegar que o Reclamante foi informado no dia instalação da atualização do orçamento com a inclusão dos trabalhos adicionais. Conclui, a final, pela improcedência da ação e absolvição da Reclamada do pedido (cf. *email* de 24 de janeiro de 2023 a fls. 20).



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial no setor da energia (facto do conhecimento público);
2. A 24 de junho de 2022, o Reclamante aderiu a campanha da Reclamada para adquirir termoacumulador (cf. contrato de fornecimento de termoacumulador junto a fls. 3-13);
3. Nos termos do contrato, ficou estipulado que a Reclamada “*poderá prestar ainda um conjunto de serviços adicionais os quais, quando acordados, serão descritos no orçamento apresentado previamente à instalação ou aquando da instalação*”, estando “*excluídos quaisquer trabalhos ou equipamentos não referidos como incluídos ou que não constam do orçamento apresentado previamente à instalação ou aquando da instalação*” (cf. 1.2. e 1.3. do contrato junto a fls. 8);
4. O novo aparelho seria para ser instalado na residência do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
5. A 27 de julho de 2022, pela 9h:18h, a instalação do termoacumulador ocorreu, tendo estado presente no local a mulher do Reclamante (cf. doc. a fls. 2 e declarações do Reclamante);
6. No final da instalação, a mulher do Reclamante assinou o orçamento apresentado, no total de € 872,00 (cf. doc. a fls. 2 e declarações do Reclamante);
7. O mencionado orçamento, além da componente base do contrato, compreendeu componentes extra (cf. doc. a fls. 2);
8. O depósito da caldeira existente no local foi removido pelo instalador, tendo o Reclamante ficado posteriormente de o remover da habitação (cf. doc. a fls. 2 e declarações do Reclamante);
9. 9. Antes dos serviços efetuados pelo instalador, o Reclamante nunca recebeu um orçamento dos mesmos (cf. declarações do Reclamante).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3.1.2. Motivação**

A convicção do Tribunal 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, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante, que esclareceu o Tribunal que adquiriu a mencionado termoacumulador para sua casa e que foi a sua mulher quem esteve presente no dia da instalação. Que, no dia da instalação, o depósito da caldeira foi removido e a sua mulher apenas foi informada do orçamento de execução dos serviços no final dos mesmos e que assinou o documento que lhe foi apresentado.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por não relevar para a decisão da causa.

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

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço: uma compra e venda de bens de consumo, compreendendo ainda o serviço de instalação do bem vendido e, se necessário, de remoção da caldeira existente no local.

No caso em análise, a questão que se coloca é saber se o valor que a Reclamada cobrou ao Reclamante pela execução do contrato é, ou não, devida.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Ficou provado que o orçamento de execução do serviço, que compreendia serviços adicionais (componentes extra) inicialmente não previstos, só foi apresentado no final do serviço. Adicionalmente, ficou ainda provado que o mencionado serviço (componente base e componentes extra), assim que concluído foi apresentado à mulher do Reclamante, que o aceitou, porquanto assinou o mencionado orçamento.

Ora, se o Reclamante, através de sua mulher que se encontrava no local em sua representação, não quisesse aceitar tais serviços extra, por não concordar com os mesmos ou por não os considerar corretos, teria à sua opção dois comportamentos: ou não assinava o orçamento apresentado pelo instalador ou assinava o mencionado orçamento com alguma ressalva. Por exemplo, “*assino, mas a montagem não demorou cinco horas*”. Contudo, nada disto aconteceu. Assim, para efeitos do disposto no 1.2. do Contrato celebrado entre as Partes, entendemos que os serviços adicionais (componentes extra) apresentados no final da sua execução, foram aceites e, portanto, acordados.

Logo, o preço do orçamento apresentado é devido, a não ser que o Reclamante tivesse demonstrado que a Reclamada duplicou serviços ou que orçamentou serviços que não efetuou. Por exemplo, cobrando um número de horas superior às efetuadas. Contudo, não tal prova não foi feita, não tendo o Reclamante estado presente por ocasião da mencionada instalação.

Por outro lado, compulsado o documento junto a fls. 2 pela Reclamada, não se divisa no mesmo qualquer tipo de duplicação dos serviços prestados. Quanto à remoção da caldeira, por as condições particulares do contrato compreenderem apenas o fornecimento de um equipamento e não a remoção de equipamento existente no local da instalação (cf. n.o 1 das Condições Particulares do Contrato, junto a fls. 3). Quanto à remoção do depósito, por o Reclamante ter esclarecido em julgamento que o depósito existente no local foi removido pelo instalador, tendo ficado a cargo do Reclamante a remoção do mesmo de sua casa.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

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

Fixa-se à ação o valor de € 236,96 (duzentos e trinta e seis euros e noventa e seis cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,  
**(Tiago Soares da Fonseca)**