

Processo nº 1102/2020

TÓPICOS

Serviço: Serviços de cuidados pessoais

Tipo de problema: Preços e tarifas

Direito aplicável: Artº 487º, nº 2 do Código Civil

Pedido do Consumidor: Devolução do valor pago adicionalmente (€8,00) ao preço tabelado (€22,50) e publicitado no estabelecimento da reclamada.

Sentença nº 134/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes, através de videoconferência, a reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

Ouvida a mandatária da reclamada por ela foi dito que a sua cliente levou efetivamente mais €8,00 do que estava referido na tabela que seriam €22,50, porque utilizou para o efeito a tal espuma que se refere no ponto nº 2 da reclamação e mais um outro instrumento que não será uma escova mas uma prancha e que por isso, uma vez que entende que há trabalho a mais, cobrou os €8,00 a mais além do valor da tabela.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Após o julgamento dão-se como provados os seguintes factos:.

1) Em 07.09.2019, a reclamante dirigiu-se ao estabelecimento da reclamada, cabeleireiro da Alameda dos Oceanos-Lisboa, para realizar um penteado de cabelo, pelo valor de €22,50, conforme o valor tabelado e publicitado no panfleto disponível no balcão do estabelecimento.

2) No acto do pagamento, a reclamada exigiu à reclamante o pagamento do valor de € 30,50, pelo serviço prestado, pelo que, antes de proceder ao pagamento, a reclamante questionou a razão do valor, ao que a reclamada informou que tinha sido aplicado uma espuma no valor de €3,00 e a utilização de uma escova especial ou seja a utilização de uma escova especial que teve um custo acrescido de €5,00. O instrumento, referido foi no dizer da mandatária da reclamada, não um pente, mas um outro instrumento que designa por prancha

3) A reclamante reclamou de imediato da situação, uma vez que a mesma não fora informada, em momento nenhum, que aplicação do produto e da utilização da escova que tinha um custo adicional ao valor inicial, solicitado a correcção da factura, o que não foi aceite pela reclamada.

4) Nesse mesmo dia, a reclamante procedeu ao pagamento, sob protesto do valor €30,50, tendo apresentado reclamação, solicitando de novo o reembolso do valor adicional ao valor tabelado (€22,50) o que não foi atendido pela reclamada.

5) Em 28.09.2020, após várias tentativas de resolução do conflito, a reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da reclamada, reiterando o pedido de devolução do valor pago adicionalmente (€8,00), não tendo obtido resposta da reclamada, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da apreciação dos factos dados como assentes, resulta de forma clara e inequívoca que a reclamada publicita o seu trabalho por um valor inferior e de seguida quando obtém a presença da cliente, cobra-lhe um valor superior ao que antes havia acordado e que seria o devido.

Esta questão merece efetivamente ser fiscalizada e apreciada no sentido de não se repetir em relação a qualquer pessoa que se apresente na empresa reclamada como cliente.

Entende no entanto o Tribunal, que embora não sendo razoável que se reclame para este ou qualquer outro Tribunal Arbitral de Conflitos de Consumo pese embora a injustiça do modo como certas empresa obtenha este tipo de rendimentos, não é razoável que um pedido de uma indemnização correspondente a €8,00 sendo certo que €3,00, terão sido consequentes de utilização de uma espuma, conforme resulta do ponto 2 dado como assente.

Acontece que a própria reclamada, nem sequer refere na própria contestação oral, que foram utilizados outros produtos mas apenas que o trabalho efectuado foi superior ao ajustado.

Não se entende a forma como a reclamada responde à reclamação invocando serviços extras, quando não prova sequer que a reclamante os tenha solicitado, nem mesmo a colocação da espuma.

Lamenta-se que estes factos ocorram, uma vez que a ideia que temos é que na prestação de serviços, deve funcionar a lei da oferta e da procura, e não haver aproveitamento da boa fé dos clientes como foi o caso, uma vez que a reclamante sustenta que nunca pediu nem a aplicação de qualquer produto nem mesmo a utilização da prancha ou outro instrumento, factos que a reclamada alega mas não prova e a utilização deste ou de quaisquer outros instrumentos de trabalho, em nosso entender não devem ser tributado.

É com surpresa que se verifica, que de acordo com a posição tomada pela reclamada, que o cabeleireiro/cabeleireira, altere o preço em função das ferramentas que utiliza para executar o seu trabalho.

É uma situação nunca vista, e que qualquer cidadão comum tipo *bonus pater família* (artº 487º, nº 2 do Código Civil), nunca aceitaria porque se mostra claramente absurda, e por isso o Tribunal entende como sendo uma forma ardilosa e ilícita de sacar dinheiro aos clientes, sem qualquer contrapartida.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação, e em consequência condena-se a reclamada a devolver à reclamante os €5,00 consequentes da utilização do instrumento, seja escova ou prancha, não se considerando os €3,00 que fazem parte do pedido, por se admitir que terá sido gasto no trabalho prestado à reclamante, e que esta poderia ter impedido caso se apercebesse que lhe estava a ser aplicado um produto não solicitado.

Envie-se cópia da reclamação, da sentença e do documento nº 3 da reclamação à Direcção Geral da Política de Justiça, à Direcção Geral do Consumidor, à DECO e à UACS, para conhecimento e se ter também em conta de que não se entendem razoáveis reclamações com um valor de €8,00, porquanto só o registo/notificação aos intervenientes ultrapassa esse valor, devendo por isso ser exigível uma taxa mínima aos consumidores que recorrem ao Tribunal arbitral, que pelo menos seja suficiente para o pagamento dos encargos consequentes.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 9 de Setembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)