

Processo nº 2162/2020

TÓPICOS

Serviço: Serviços de cuidados pessoais

Tipo de problema: Contratos e vendas

Direito aplicável: artº 342º nº 1 do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reembolso de €60,00, com base na diferença entre o valor facturado ao reclamante no montante total de €150,00, correspondente a €60,00 (€30,00 x 2 higiènes no dia 12/04) + €45,00 (€22,50 x 2 higiènes no dia 25/04) + €45,00 (€22,50 x 2 higiènes no dia 01/05) e o que deveria ter sido cobrado de acordo com a tabela de preços, no montante de €90,00, correspondente a €30,00 (€15,00 x 2 higiènes no dia 12/04) + €30,00 (€15,00 x 2 higiènes no dia 25/04) + €30,00 (€15,00 x 2 higiènes no dia 01/05) , com juros de mora.

Sentença nº 272/20

PRESENTES:

(reclamante no processo, representado pela DECO)

(reclamada-Advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se a reclamante representada pelo que se encontra presente presencialmente, e através de vídeo conferência pela (Jurista da Deco) e a ilustre mandatária da reclamada.

Foi entregue cópia do contrato subscrito pelo reclamante em 04/02/2020.

Não consta no processo a data em que a tabela de preços, foi entregue aos clientes da reclamada, no caso à reclamante.

O reclamante informa aqui, que a tabela de preços lhe foi entregue em 08/04/20 através de um email que não trouxe consigo, mas fornece as notas que trazia consigo, da qual consta o email que lhe foi enviado pela reclamada em 08/04/20, e no qual faz referência o envio da tabela de preços.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) O reclamante actua em representação de sua esposa de 83 anos, devido a sua esposa sofrer de 80% (oitenta por cento) de incapacidade permanente desde 2017, o que a impede de assegurar os actos básicos de actividade quotidiana.
- 2) A esposa do reclamante é utente, desde Fevereiro 2020, do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) da reclamada. Além de apoio domiciliário, durante a semana, recorreu a serviços especiais pontuais (higiene pessoal), em sábados, domingos e feriados.
- 3) Desde Abril 2020, o reclamante reclamou junto da reclamada pelo facto desta não praticar nos feriados o preço fixado na Lista de Preços .
- 4) Em Maio de 2020, a reclamada voltou a não cumprir a tabela de preços. Em 26 de Maio o reclamante apresentou uma reclamação no CACC.
- 5) Quanto à reclamada alegar que o reclamante omitiu referir o ponto 7 da VII cláusula contratual e as informações dadas verbalmente em relação a majorações, o reclamante afirma que não se trata de omissões. Não os referiu porque os considera indisponíveis ao preço dos feriados fixados e afixados na Lista de Preços do SAD.
- 6) A própria mandatária do SAD reconheceu perante o CACC a existência de erro no ponto 7 da Cláusula VII.
- 7) O que levou o SAD a fazer rectificações de preços que o reclamante contesta pelo seu carácter "retroactivo", devido a essas rectificações incidirem sobre serviços efectuados antes da alegada rectificação do clausulado contratual
- 8) Já após a entrada da reclamação no CACC, o SAD voltou a facturar indevidamente os feriados de Junho (além de ter considerado o dia 13 de Junho como feriado nacional .
- 9) Não tendo a reclamada satisfeito o reclamado, o conflito manteve-se sem resolução.
- 10) Refira-se também a situação de todos os clientes a quem ao longo dos anos foram cobradas quantias abusivas.

- 11) Em 31-08-2020, na sequência da intervenção do Centro, foi recebido e-mail da Directora Técnica da empresa reclamada (Doc.6), esclarecendo que procederam à correcção das facturas reclamadas, de acordo com o n.º 7 da cláusula VII do contrato e respectiva tabela de preços apresentados pelo reclamante, e que este não juntou todos os documentos necessários para boa apreciação da reclamação (contratos, aditamentos e regulamento interno) e que não pode concordar com o alegado pelo reclamante de que *"não tem de pagar a mais pelos serviços prestados em feriados ou outros dias festivos que estão regulamentados em contrato por ele assinado"*.
- 12) O reclamante contestou essa "citação", reiterou o pedido de esclarecimentos sobre quais os feriados que cumprem a tabela de preços e solicitou o reembolso de €60,00, com juros de mora.
- 13) A empresa recusou aceder ao pedido do reclamante, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Resulta da matéria dada como assente e dos documentos juntos por ambas as partes, que o contrato entre a reclamada e a reclamante, foi celebrado em 04/02/2020, no qual se faz referências aos custos que a reclamante teria de pagar à reclamada pelos serviços que por esta lhe fossem prestados.

Aconteceu que, em 08/04/2020 foi publicada uma tabela de preços cuja cópia está no processo como Doc.3, na qual se estipulam valores diferentes, mais benéficos para a reclamante.

Tendo em conta que o contrato foi subscrito em 04/02/2020 e que a tabela surgiu em Abril 2020, juridicamente a tabela prevalece sobre as cláusulas relativas aos valores que se estipularam no contrato, ou seja derroga essa parte do contrato, uma vez que a tabela surge depois da celebração do contrato.

Resulta daqui, que se a tabela tivesse sido publicada e entregue aos utentes antes de 04/02/2020, data de celebração do contrato, o estipulado no contrato prevalecia sobre a tabela, mas tendo esta sido entregue em momento posterior, e a reclamada não faz prova da data em que foi entregue a tabela à reclamante, cabia a ela o ónus da prova nos termos do disposto no artº 342º nº 1 do Código Civil, o Tribunal não pode deixar de dar como provado que a tabela, questão

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

fundamental para apreciação das reclamação, foi entregue em 08/04/2020, ou seja em data posterior à da celebração do contrato.

Sendo assim, a reclamante só estava obrigada a pagar à reclamada os serviços que por esta lhe fossem prestados com base nos valores constantes na tabela e não no contrato.

A Lei posterior, neste caso a tabela, prevalece sobre a anterior. Este é princípio geral do Direito Civil Português.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor cobrado dos serviços prestados que vão para além dos valores constantes na tabela, que de harmonia com os elementos da matéria dada como assente, são €60,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 22 de Dezembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

reclamantes, representados pela (Jurista da DECO)
(reclamada-Advogada)

RELATÓRIO:

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

Foi tentado o acordo, que não foi possível.

Ouvida a representante da reclamada e a mandatária desta, por elas foi dito que *"é verdade que distribuiu a tabela de preços em Fevereiro, mas o reclamante subscreveu um contrato na mesma data, do qual consta que os cuidados de higiene pessoal relativos aos dias 12 de Abril (Domingo de Páscoa), 25 de Abril (Dia da Liberdade) e 1 de Maio (Dia do Trabalhador), deviam ser pagos pelo preço da tabela e conforme o n.º 7 da cláusula VII do contrato, ou seja, em 01/05/2020 e Domingo de Páscoa o valor seria de €30,00 e, uma vez que foram efectuadas duas higiènes, foram facturados €60,00. Em 25 de Abril (Dia da Liberdade) foram faturados €22,50 por cada higiene pessoal e em 1 de Maio (Dia do Trabalhador) foram também facturados €22,50 por cada higiene.*

FUNDAMENTAÇÃO:

Da análise dos documentos juntos ao processo, não se encontra o contrato subscrito pelo reclamante, no qual ele terá assumido que, nos referidos dias pagaria um valor acima da tabela nos termos em que lhe foi facturado.

O reclamante terá sido questionado em relação ao contrato que a reclamada diz que o reclamante subscreveu, mas o mesmo diz que não tem cópia desse contrato assinado por ele.

Tendo em consideração, que o contrato subscrito pelo reclamante e a data em que o fez, bem como a data em que foi distribuída a tabela dos preços, são elementos essenciais para apreciação e decisão da reclamação, interrompe-se o Julgamento, notificando-se aqui e agora a reclamada para juntar ao processo, em 8 dias, cópia do contrato subscrito pelo reclamante e informar a data em que foi publicada e entregue ao reclamante a tabela por este junta ao processo, informação que também deve ser solicitada ao reclamante.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento para continuar oportunamente.

Centro de Arbitragem, 2 de Dezembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)