

Processo nº 1338/2020

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: Lei nº 23/96 (Serviços Públicos Essenciais)

Pedido do Consumidor: Indemnização pelo prejuízo causado na sequência da substituição do contador, no valor de €398,34.

Sentença nº 111/20

PRESENTES:

(reclamantes no processo)

(reclamada-Advogada)

Testemunha por parte da reclamada

Iniciado o Julgamento através de vídeo conferência, encontra-se presente deste modo a ilustre mandatária da reclamada e os reclamantes presencialmente.

Foi apresentada contestação por parte da reclamada., da qual foi dado conhecimento aos reclamantes.

Inquirida a testemunha, esta diz que *é técnico na reclamada , que foi ao local e não se encontrava o reclamante em casa.*

O reclamante nega esta situação, sustentando que ambos se encontravam no interior da residência.

A testemunha diz que *tocou a campainha, mas que ninguém lhe abriu a porta, esclareceu que o contador está instalado no exterior da residência e por isso procedeu à sua substituição.*

A testemunha descreve a operação que executou, informando que substituiu o contador sem a presença do titular do contrato, nem qualquer pessoa que o representasse.

Foi solicitado que descrevesse como é que procede na substituição dos contadores tendo respondido que vai à caixa de coluna, tira o fusível e substitui o contador e que foi assim que fez. Diz que por isso, não é necessário entrar na casa do consumidor.

Adianta ainda que não recebeu nenhuma chamada telefónica, nem se deslocou ao local para verificar a caldeira na residência do consumidor.

Foi ouvida a testemunha por parte da reclamada, cujo depoimento acima se menciona.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação da reclamação, da contestação e com os documentos juntos ao processo por ambas as partes, assim como do depoimento da testemunha, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 02/03/2020, conforme agendado previamente, deslocou-se à residência dos reclamantes um técnico da reclamada, com vista à substituição do contador, apesar do mesmo não ter chegado a entrar na habitação, encontrando-se o contador no exterior.

2) Na mesma data e logo a seguir à finalização do serviço de substituição do contador, ao pretender tomar banho, os reclamante verificaram que a caldeira não funcionava e apresentava a indicação de "Erro F-34" - Problemas na rede eléctrica".

3) Ainda em 02/03/2020, o reclamante contactou a reclamada relatando o sucedido, sendo agendada uma deslocação ao local para o dia 04/03/2020, entre as 13h00 e as 15h30.

4) Em 04/03/2020, cerca das 13h30, o reclamante recebeu contacto telefónico do técnico da reclamada informando que estava no local e apesar do reclamante informar que estava a 5 minutos de distância, quando chegou o técnico já tinha ido embora, permanecendo a caldeira sem funcionar.

5) O reclamante contratou então um técnico electricista para verificação da instalação eléctrica, tendo este confirmado o bom funcionamento da mesma.

6) Em 06/03/2020, após pedido de assistência técnica para verificação da caldeira, foi concluído pela avaria e necessidade de "substituição da placa electrónica por possível pico de oscilação de tensão", tendo o reclamante pago um valor total de €398,34, correspondente à deslocação, mão-de-obra e placa electrónica.

7) Em 10/03/2020 os reclamantes formalizaram reclamação junto da reclamada, solicitando indemnização pelo prejuízo causado pelo processo de substituição do contador, o que a reclamada não aceitou, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em conta o depoimento da testemunha, os factos provados e o Doc. nº2 junto pelos reclamantes, relativo ao dano produzido na caldeira e à necessidade de substituição da placa eletrónica, segundo o qual a avaria da placa eletrónica terá ocorrido em consequência de possível pico de oscilação de tensão, entende-se como possível a existência do referido pico e por isso, tendo em consideração o disposto no artº 509º do Código Civil em conjugação com o nº3 do artº 566º do mesmo diploma, uma vez que não foi possível apurar o valor exato, julga-se com recurso à equidade e em consequência disso, condena-se a reclamada a pagar aos reclamante 50% do custo da reparação da caldeira ou seja, o valor de €199,17.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar aos reclamantes o valor de €199,17.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 14 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)