

Processo nº 1232 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Facturação e cobrança de dividas

Direito aplicável: artºs 4º e 5º do Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de Fevereiro;
artºs 432º e seguintes do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor €67,32 (12x €5,61) pago pelo serviço de assistência "----".

Sentença nº 210 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pelo advogado)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes deste modo o reclamante e o ilustre mandatário da reclamada.

O mandatário da reclamada diz que *o valor cobrado ao reclamante foi de €65,53.*

Foram ouvidas ambas as partes designadamente o reclamante que, sustenta que nunca subscreveu qualquer contrato com as reclamadas, e muito menos que alguma vez tenha aceite a cláusula que a reclamada diz ter sido contratualizada como "----".

Ouvida o mandatário da reclamada, por ele foi dito *que efectivamente não existe nenhum documento subscrito pelo reclamante, mas existe uma gravação da qual consta a referida cláusula, que o reclamante nega ter contratualizada.*

O Tribunal entende que, os contratos feitos fora do estabelecimento devem ser celebrados com respeito pelo disposto nos artºs 4º e 5º do referido Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de Fevereiro.

Diz designadamente no nº 7 do artº 5º do referido Decreto-Lei: “7 - Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.”

Ora, a reclamada não faz prova nem juntou aos autos, que o reclamante tenha assinado a oferta ou enviado por escrito o seu consentimento e, sustenta que o primeiro contacto telefónico foi efectuado pela própria reclamada e não por ele, consumidor, era à reclamada que competia fazer prova, não faz prova de que assim não tenha acontecido.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se assim como provados todos os seguintes factos:

1. Em 29.11.2019, o reclamante celebrou com a reclamada, via telefónica, contrato de fornecimento de energia eléctrica e de gás (-----) para a sua residência na Praça -----, respectivamente com o CPE PT----- e CUI PT--.
2. Em 26.10.2020, no seguimento da comunicação escrita da reclamada, o reclamante constatou que estava a ser cobrado o valor mensal de €5,61 pelo serviço de assistência " ---", pelo que procedeu de imediato ao contacto telefónico com a reclamada, solicitando anulação do contrato de prestação de serviço e devolução dos valores facturados e pagos, uma vez que nunca manifestou nem verbalmente nem por escrito a vontade de usufruir do serviço, tendo a reclamada informado do registo do seu pedido.
3. Em 14.11.2020, mantendo-se a situação sem resolução, o reclamante apresentou reclamação no portal da reclamada "-----", reiterando o pedido de rescisão do serviço de assistência "-----" e reembolso do valor pago.
4. Em 07.01.2021, a reclamada emitiu a factura ----- , no valor global de €102,47, sendo €13,80 (2mesesx €5 ,61), correspondente aos meses de Setembro e Outubro, do serviço "----" tendo o reclamante apresentado nova reclamação no portal da reclamada solicitando a rectificação da factura, dado que os valores relativos aos meses de Setembro e Outubro (Doc. a juntar) já tinham sido pagos, e reiterando o pedido de reembolso dos valores pagos pelo serviço.
5. Em 28.01.2021, em resposta à reclamação, a reclamada comunicou ao reclamante que não se verifica qualquer desconformidade com a contratualização, tendo o contrato para fornecimento de gás natural associado ao CUI -----A sido efectuado com o serviço "-----" no 07.09.2.020 e que o referido serviço encontrava-se rescindido desde do dia 10.11.2020 não sendo devido o reembolso do valor pago desde o início do contrato.

6. Em 29.01.2021, discordando da resposta da reclamada, o reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações electrónico, alegando que em nenhum momento demonstrou interesse em contratar o serviço de assistência "----" e nem a reclamada nunca o informou de forma clara as condições da prestação do serviço e do seu custo mensal nem deu de forma clara, quer verbal ou escrita, o seu consentimento para a contratualização do serviço, solicitando a rectificação da factura ---- dado que o valor relativo aos meses de Setembro e Outubro do serviço de assistência já foram pagos, reiterando o pedido de reembolso do valor já pago, no total de 67,32 (12x€5,61) não tendo obtido resposta da reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Quanto ao valor que foi cobrado pela reclamada, rectifica-se o mesmo para o valor de €65,53, valor este que foi fornecido pelo mandatário da reclamada.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação, declara-se resolvida a cláusula constante do contracto designado por "----" nos termos dos artºs 432º e seguintes do Código Civil, e em consequência condena-as a reclamada a restituir o referido valor ao reclamante.

O valor será pago por Transferência Bancária para o seguinte IBAN:

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 7 de Dezembro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)