



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2039 /2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Facturação e cobrança de dívidas

**Direito aplicável:** Lei 24/96, de 31 de Julho

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor de €91,02, cobrado indevidamente pelo serviço técnico de 01.04.2021 prestado pela reclamada

---

## **Sentença nº 65/2022**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante  
Reclamada

---

### **RELATÓRIO:**

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

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

O reclamante pede o reembolso do valor que lhe foi facturado em 01/04/2021 no montante de €91,02.

Foi ouvida a representante da reclamada e de seguida o reclamante, tendo por esta sido dito que o valor cobrado ao reclamante que é justo uma vez que não foi possível na 1ª vez pelo técnico que se deslocou à casa do reclamante verificar a avaria na caldeira, uma vez que esta tem várias peças, conforme documento que exibiu e só em momento posterior soube que um técnico tinha-se deslocado a casa do reclamante em 2018, danificou uma peça de origem que só em 01/04/2021 foi detectado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ouvido o reclamante que repetiu os fundamentos da sua reclamação já considerados na própria reclamação de que pretendia que o técnico que se deslocou à sua casa em 01/04/2021, devia de ter resolvido a situação numa das outras deslocações que efectuaram a sua casa.

Reanalizando os documentos juntos ao processo pelo reclamante, verifica-se que o valor da factura reclamada no montante de €91,02, se mostra espelhada no documento nº 3 que se desdobra em 3 valores, sendo o 1º respeitante à sonda AQS no montante de €21,50, a mão de obra de €17,50 e a deslocação do técnico no montante de €35,00 o que perfaz o valor de €74,00 que acrescido de IVA dá os €91,02.

Destes valores referidos que se encontram reclamados é a mão de obra e a deslocação do técnico que perfazem o valor €52,50 mais IVA. Entende-se assim que o reclamante deverá ser ressarcido de 50% deste valor, uma vez que o técnico para colocar a peça demorou algum tempo e teve de se deslocar a casa do reclamante a fim de efectuar a substituição da peça.

#### **DECISÃO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada restituir ao reclamante a quantia de €26,25 acrescido de IVA.

Sem custas.

Notifique-se

Lisboa, 30 de Março de 2022  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)