



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3091 /2021

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com preços / tarifas

Direito aplicável: Regulamento da Qualidade de Serviço

Pedido do Consumidor: Devolução do valor indevidamente debitado (€20,00).

Sentença nº 29 / 2022

PRESENTES:

(reclamante)
(reclamada – representada pela advogada)
(testemunha da reclamante)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes deste modo a reclamante, a testemunha por parte desta e a ilustre mandatária da reclamada.

A reclamada apresentou contestação e documentos cujas cópias foram enviadas à reclamante que as recebeu.

No dia 5 de Fevereiro de 2021 a reclamante, segundo diz a testemunha oferecida, a reclamante estava em teletrabalho portanto, estando em casa necessariamente, dizendo a testemunha que esteve com ela em casa e que os técnicos da ---- nunca tocaram à campainha de casa nem ligaram ao telemóvel. Presentemente a reclamante já está a trabalhar e entra às 08:00 Horas e que sai às 16:00. Horas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em instâncias da mandatária da ---- a testemunha esclareceu que segundo informação da reclamante foram marcadas várias datas por esta para que os técnicos fossem substituir o contador e que estes nunca lá se deslocaram a sua casa para substituir o contador.

Esclarece ainda que nessa altura em fevereiro de 2021 a porta de entrada estava sempre aberta devido a estar avariada.

A testemunha esclarece ainda que a porta não tinha canhão e que a reclamante mora no 6º andar, e a depoente deslocou-se lá várias vezes pois é sua amiga há vários anos.

Foi tentado o acordo que não foi possível em virtude da reclamada ter dito que os técnicos se deslocaram ao local várias vezes e só faturaram uma única deslocação.

Facto que a reclamante nega dizendo que só uma vez é que lá esteve uma pessoa que não se identificou a mexer no contador e foi nesse mesmo dia que ela colocou o papel a dizer que não desejava a mudança do contador.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação:

- 1) Em 03.02.2021, através de contacto telefónico com a reclamada, foi agendada deslocação à residência da reclamante, em 05.02.2021 (entre as 8:00 e as 10:30) para substituição do contador aí instalado.
- 2) Em 05.02.2021, pelas 10:27, a reclamante recebeu uma mensagem da reclamada no seu telemóvel, comunicando que o técnico (----) estivera no local e que a reclamante estava ausente, facto que a reclamante de imediato contestou, informando que se encontrava na residência em confinamento e em teletrabalho.
- 3) A reclamante informou que o técnico não tocou à campainha, nem houve qualquer contacto para o seu telemóvel, e que a porta do prédio estava sempre aberta, devido a avaria, factos que podiam ser comprovados pelos vizinhos e por uma amiga que se encontrava na altura na sua residência.
- 4) Em 14.02.2021, a reclamante recebeu uma mensagem escrita da reclamada, informando que devido à ausência no dia 05.02.2021, não fora possível realizar o serviço, pelo que seria cobrado o valor de €20,00.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



5) Em Maio de 2021, apesar das reclamações apresentadas, a reclamante recebeu a factura do seu comercializador de energia, a qual incluía o valor de €20,00 correspondente a "incumprimento por parte do cliente art. 72-2 RQS", facturado pela reclamada.

6) Desde então, a reclamante já apresentou diversas reclamações, solicitando a devolução do valor indevidamente cobrado, bem como a substituição contador, o que não se verificou, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

A reclamante informou o Tribunal de que deseja a substituição do contador e que a --- tem o seu número de telemóvel bastando contactá-la para acordarem o dia e a hora com o técnico para a substituição do contador, desde que não seja nas horas de trabalho, ou seja de qualquer dia útil entre as 08:00 Horas e as 16:00 Horas.

DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, tendo em consideração a matéria dada como assente e o depoimento da testemunha e os documentos juntos ao processo, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante os €20,00 que lhe cobrou sem fundamento uma vez que não ficou provada a deslocação do técnico para efetuar a substituição do contador na casa da reclamante, o que podem fazer quando o entenderem sem necessidade de aviso uma vez que o contador se encontra no vão das escadas e a porta de entrada está sempre aberta.

Sem custas.
Notifique-se

Lisboa, 16 de fevereiro de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)