



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2507 /2021

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Facturação incorrecta

Direito aplicável: artº 559º do Código Civil e respetiva Portaria n.º291/2003 de 8/04

Pedido do Consumidor Ressarcimento do valor correspondente aos juros de mora relativos ao valor indevidamente debitado em 19.10.2020, bem como compensação pelos transtornos e prejuízo causados pela retenção do valor durante cerca de 5 meses.

Sentença nº 40 / 2022

PRESENTES:

Reclamante

Reclamada A representada pelo advogado

Reclamada B representada pela advogada

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes os ilustres mandatários de ambas as reclamadas e através de chamada em alta voz, devido a problemas de conexão à internet, a representante do reclamante.

Ouvida a reclamante sobre se a conta bancária esteve a descoberto em consequência do valor retirado da fatura reclamada pela-----, a mesma disse que não porque os seus pais a ajudaram.

Foi tentado o acordo que não foi possível.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Analisada a reclamação são dados como provados todos os factos constantes da mesma.

1) Os reclamantes foram cliente da reclamada relativamente ao fornecimento de electricidade, com sistema de pagamento da facturação através de débito directo.

2) A fatura eletrónica ----- emitida a 28.09.2020 foi enviada numa altura em que os reclamantes se encontravam de férias e sem acesso á internet, pelo que quando regressaram verificaram que lhes fora efetuado um débito, no valor de €919,00, em 19.10.2020.

3) Os reclamantes apresentaram de imediato reclamação à ----, face ao elevado e injustificado valor da factura, recebendo uma mensagem a indicar o número da reclamação (----) e referindo que a situação seria verificada.

4) Decorrido mais de 1 mês sobre a data do débito, os reclamantes não tinham ainda obtido resposta por parte da reclamada, nem a devolução do valor debitado, apesar de se tratar de um montante elevado e com grande impacto nas finanças dos reclamantes, ficando a conta bancária a descoberto, obrigando ao pagamento de juros ao banco e impossibilitando o cumprimento de outros compromissos financeiros.

5) Os reclamantes solicitaram o auxílio da DECO com vista à resolução da situação, sem êxito.

6) Em 16.03.2021, foi reposto na conta dos reclamantes o valor de €884,00, 5 meses depois do débito, sem esclarecimento ou pedido de desculpas por parte da reclamada.

7) Os reclamantes apresentaram diversas reclamações à reclamada, informando que durante os 5 meses em causa, além de terem a sua conta a descoberto, tiveram que adiar a aquisição de bens de primeira necessidade como os óculos do filho ou um forno que se avariou, pelo que entendiam ser devida uma compensação pelos transtornos causados, para além dos juros aplicados pelo banco pelo descoberto bancário (11,5%+imposto selo).

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O valor do pedido são €42,50 correspondente aos 5 meses que a reclamada ---
- teve na sua posse €884,00 que acabou por lhe devolver em 16/03/2021.

Os juros são efetivamente devidos relativos a 5 meses., à taxa legal de 4%, como se dispõe no artº 559º do Código Civil e respetiva Portaria n.º291/2003 de 8/04. Feitas as contas o valor dos juros em dívida são de €14,73.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamada ---- corrigiu de facto a leitura e foi com base nessa correção que a -
-- procedeu à devolução dos €884,00 à reclamante.

A ---- sustenta que só retificou a leitura do contador da reclamante quando a----
- lhes comunicou a possibilidade desse erro na leitura e entende por isso não ser
da sua responsabilidade da retenção do valor cobrado sem justificação.

Refere ainda a mandatária da ---- que a --- antes de levar a efeito a faturação
não apresentou à reclamante um plano de pagamento em prestações da fatura
em causa, tal como se determina no “Regulamento das Relações Comerciais” e
por isso mesmo, a ----- não assume qualquer responsabilidade pela retenção
do referido valor.

DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se
parcialmente procedente a reclamação e em consequência absolve-se a
reclamada ---- do pedido e condena-se a reclamada -- a pagar à reclamante a
quantia de €14,73 valor correspondente ao juro legal relativo ao período que
teve na sua posse o valor de €884,00 que acabou por devolver à reclamante.

O pagamento será efetuado através de transferência bancária para o IBAN:

Sem custas.

Notifique-se

Lisboa, 02 de Março de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)