



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 2020 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Lei 23/96, de 26 de Julho; DL 24/96, de 31 de Julho

Pedido do Consumidor: Reembolso da quantia de 10,32€ (3,44€ x 3), paga indevidamente e a anulação do valor de 6,90€.

SENTENÇA Nº 474 /2022

Reclamante:

Reclamado:

1. RELATÓRIO.

Pedido:

Reembolso da quantia de € 10,32 (€ 3,44 x 3) paga indevidamente e anulação do valor de € 6,90, indevidamente facturado.

Tendo o reclamante celebrado com a reclamada, através de chamada telefónica, um contrato de fornecimento de electricidade à sua residência, foi-lhe debitada, por três vezes, a quantia de € 3,44, respeitante ao Serviço ----, que não subscreveu, mas que pagou. Por factura emitida em 29/3/2022 foi-lhe debitada a quantia de € 6,90, relativa ao mesmo serviço não acordado.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Factos dados como provados:

Em 12/11/2021 o reclamante celebrou um contrato com a reclamada, através de chamada telefónica, com vista ao fornecimento de electricidade à sua residência. Na factura emitida em 24/1/2022 foi debitada ao reclamante a quantia de € 3,44, respeitante ao Serviço ----, que o mesmo pagou;
Na factura emitida em 24/2/2022 foi debitada ao reclamante a quantia de € 3,44, respeitante ao Serviço ----, que o mesmo pagou;
Na factura emitida em 24/3/2022 foi debitada ao reclamante a quantia de € 3,44, respeitante ao Serviço ----, que o mesmo pagou;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Na factura emitida em 29/3/2022 foi debitada ao reclamante a quantia de € 6,90, respeitante ao Serviço ----, que o mesmo não pagou.

A chamada telefónica de formalização do contrato, efectuada perante um assistente da reclamada, foi gravada.

E nela consta, por meio de verbalização muito rápida, por parte do dito assistente, de muito difícil compreensão por um indivíduo de entendimento comum, que faria parte da subscrição o dito serviço.

O conteúdo do texto é muito longo, demorado e monótono, sendo de difícil acompanhamento pelo cidadão comum.

Através da dita gravação, nota-se, com facilidade, que o ora reclamante está preocupado em pagar menos pela energia que lhe será fornecida pela reclamada. “Quero o mais barato”, diz ele, como também diz, “não percebo nada disso, não é para pagar nada, pois não?”

No início da gravação, o assistente diz expressamente – e em verdade se diga que o reclamante quer estar sempre a falar, de forma algo atabalhoada e confusa – “durante a leitura não pode interromper, é só dizer sim”. Ou não, se não concordar”.

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O Tribunal é competente – art. 14, nº 2 do DL 24/96, de 31 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que cumpra apreciar e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Estamos perante um contrato de prestação de um serviço de fornecimento de energia eléctrica ao ora reclamante por banda da reclamada (art. 1.º, nº 2, al. b) da Lei 23/96, de 26 de Julho (LSPE)), por ambos outorgado em 12/11/2021.

Sendo o motivo deste litígio, não a prestação do serviço de fornecimento de energia em si, mas a inclusão na facturação respectiva de um serviço adicional, respeitante ao “Serviço de Assistência -----”.

Que o reclamante sustenta não ter subscrito.

Que a reclamada, ao invés, defende ter sido também subscrito através da dita chamada telefónica gravada.

A tutela reforçada levada a cabo por aquela lei resulta, principalmente, da essencialidade dos serviços para os seus destinatários e da necessidade de promover o equilíbrio da relação jurídica em causa. Devendo a prestação de tal serviço ser norteadada, além do mais, pelo dever de boa fé, o qual vincula o prestador do serviço a proceder de acordo com os seus ditames (art. 3.º da referida Lei) ¹⁰.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Devendo, ainda, tal decorrendo, desde logo, do referido dever de boa fé, o prestador do serviço, quer na fase das negociações, como na fase da celebração do contrato, informar o consumidor, de forma clara, objectiva e adequada, para além do mais, do preço total dos bens ou serviços (arts 8.º da Lei 24/96, de 31 de Julho e 4.º, nº 1 da citada Lei 23/96).

Devendo o prestador do serviço, antes do consumidor ficar vinculado pelo contrato ou oferta, obter o acordo expresso deste para qualquer pagamento adicional que acresça à contraprestação acordada relativamente à obrigação contratual principal. Dependendo a obrigação de pagamento adicional da sua comunicação clara e compreensível ao consumidor, sendo a mesma inválida quando ele não tiver tido a possibilidade de optar pela inclusão ou não do serviço adicional. Incumbindo ao prestador de serviços o ónus da prova do cumprimento do dever de comunicação em causa (art. 9.º-A da Lei 24/96).

Ora, como resulta do exposto, o consumidor, no exercício do seu direito à informação por banda do prestador deve ter acesso a uma informação completa, clara e leal, de modo a que possa formar uma vontade negocial livre e consciente. Não devendo recair sobre o consumidor que tome as iniciativas necessárias ao seu esclarecimento^[2].

Assim, sem necessidade de mais delongas, atenta a factualidade apurada, não se pode concluir ter a reclamada cumprido, como devia, o seu dever de informação relativamente ao serviço adicional à prestação de energia eléctrica. Sendo a forma de se expressar adoptada pelo assistente que contactou com o ora reclamante praticamente ininteligível para o cidadão comum. Não se podendo dar, de forma alguma, o mesmo como esclarecido, ficando a compreender que estava a subscrever um serviço adicional ao do fornecimento de energia eléctrica. Quando o que pretendia era ficar a pagar o menos possível.

Tem, pois, a reclamada que reembolsar o reclamante do montante que este pagou pelo dito “Serviço de Assistência ----”. E anular a factura respeitante ao mesmo serviço, no valor de € 6,90.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. A DECISÃO

Face a todo o exposto, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada ---- a, em 15 dias, reembolsar o reclamante ---- no montante de € 10,32 (€ 3,44 x 3), bem como a anular a factura emitida em 29/3/2022 (documento nº 22030310151836499) também em nome do reclamante, no montante de € 6,90. Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 20 de Dezembro de 2022

Henrique Serra Baptista
Juiz-Arbitro

[1] David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 203.

[2] Autor e ob. cit., p. 47.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA

