



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 99 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Electricidade

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: nº1 do artigo 790, com o nº2 do artigo 795º ambos do CC; artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C; artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C: artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C

Pedido do Consumidor: Pagamento do valor gasto com a reparação dos isqueiros do fogão (€170,97), a qual deveria ter sido efectuada ao abrigo do serviço "-----", contratado com a empresa reclamada.

SENTENÇA Nº 499 /2022

Requerentes:

Requerida:

SUMÁRIO:

Resultando provado que a Requerida beneficiou pecuniariamente com a exoneração da obrigação a que se encontrava vinculada contratualmente, mormente no montante correspondente ao reembolso de uma parcela do orçamento de assistência técnica tal qual previsto no pack "---" acordado entre as partes (mão de obra acrescida de deslocações e 25% das peças) que no caso concreto se traduz num benefício pecuniário de €84,70, terá este valor de ser reembolsado, na modalidade de crédito na conta corrente da Requerente, nos termos conjugados do disposto no nº1 do artigo 790, com o nº2 do artigo 795º ambos do CC.

1. Relatório

1.1. A Requerente pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de €170,48 (cento e setenta euros e quarenta e oito cêntimos) vem em suma alegar que celebrou com a Requerida um pack ----, e que ocorrendo avarias em equipamentos eletrónicos na sua habitação, a requerida assumiu a reparação dos restantes equipamentos no valor dos mesmos de €146,59 (cento e quarenta e seis euros e cinquenta e nove cêntimos) mas apesar de ter assumido a

1



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



reparação de dois isqueiros da placa do seu fogão não procedeu à efetiva reparação nem tão-pouco indemnizou a Requerente, pelo que teve a mesma de proceder à reparação com recurso a assistência técnica, pelo que pagou o valor de €170,48 pelo serviço, o que lhe deve ser devolvido

1.2. Citada, a Requerida, contestou, alegando que a não reparação dos dois isqueiros se deveu a causa que somente pode ser imputada à Requerente, porquanto foram tentados vários contactos para agendamento da dita reparação os quais nunca foram retornados pela Requerente, assim, não lhe pode ser assacado qualquer incumprimento, não sendo devido qualquer valor indemnizatório por facto imputável à Requerente.

**

A audiência realizou-se na ausência da Requerente assistido por jurista da DECO e presença da Ilustre Mandatária da Reclamada, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

**

2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se deve ser a Requerida indemnizar a Requerente na quantia de €170,48 (cento e setenta euros e quarenta e oito cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 341º do C

Fixa-se, para efeitos do disposto no artigo 306º do CPC como valor da causa: €170,48 (cento e setenta euros e quarenta e oito cêntimos)

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



1. Requerente e Requerida celebraram a contratação do serviço ----, ao qual estão associadas diversas vantagens, como sendo desconto na fatura de energia, revisões à instalação elétrica e de gás gratuitas uma vez em cada ano de vigência do contrato e ainda assistências técnicas com condições especiais e desconto nas peças e mão de obra, ou seja, permitindo o reembolso do valor de deslocação e mão de obra e o correspondente a 25% das peças
2. Por conta do referido serviço a Requerida reembolsou a Requerente no valor de €146,59 relativamente à reparação da máquina de lavar loiça para a qual a Requerente contratou externamente uma empresa para que procedesse a esse serviço
3. A Requerida a 7 de Junho de 2021 elaborou orçamento para reparação dos isqueiros do fogão, no valor global de €143,81, dos quais €59,11 seriam a imputar pela Cliente e o remanescente, €84,70, a reembolsar pela Requerida
4. Após diversas tentativas de contacto com a Requerente não foi possível, por a mesma não ter atendido as chamadas, ou retornado às SMS remetidas, agendar a assistência técnica
5. A 23/08/2021 a Requerente contratou serviço de assistência técnica externo para reparação dos isqueiros do fogão, pelo qual pagou o valor de €170,48

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral:

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada assenta da análise conjunta da prova documental junta aos autos com as declarações das partes versadas nas respetivas peças processuais.

Assim a matéria versada nos pontos 1 a 3 resultam assentes por acordo das partes, corroborada ainda pela junção aos autos do orçamento referido no ponto 3 dos factos provados

A matéria versada no ponto 4 dos factos provados, ou seja, as tentativas de contacto da Requerida à Requerente para agendamento de assistência técnica,

*



3.3. Do Direito

Resulta da relação material controvertida apresentada pela Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito do identificado quadro contratual, mais concretamente, ao nível das obrigações da relação inerente ao contrato de prestação de serviços de assistência técnica celebrado entre Requerente e Requerida.

É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799o, n.o1 e 342o, n.o2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respetiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n.o 1 do artigo 344o C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem ao Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n.o 1 do C.C.

Debruçando-nos sobre o primeiro dos referidos pressupostos indemnizatórios, e conforme resulta da matéria dada por provada, o incumprimento contratual da Requerida assentou em facto imputável à Requerente, ao não permitir, por omissão de retorno dos contactos, o agendamento da assistência técnica a que a Requerida estava obrigada por conta do vínculo contratual “---”.

Perante este incumprimento, a Requerente procedeu motu próprio à reparação dos dois isqueiros do fogão, não sendo já, por isso, possível o cumprimento da obrigação contratual por parte da Requerida.

Esta impossibilidade não se poderá afirmar imputável à Requerida, mas sim à própria Requerente, pelos comportamentos encetados na vigência contratual.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Dúvidas não restam que a obrigação da Requerida se extinguiu perante a sua impossibilidade imputável à credora nos termos do disposto no no1 do artigo 790o CC

Porém, nos termos do disposto no n.o2 do artigo 795o do CC *se a prestação se tornar impossível por causa imputável a credor, não fica este desobrigado da contraprestação; mas se o devedor tiver algum benefício com a exoneração, será o valor do benefício descontado na contraprestação.*

Refletidos estes ensinamentos ao caso dos autos, resultando provado que a Requerida beneficiou pecuniariamente com a exoneração da obrigação a que se encontrava vinculada contratualmente, mormente o montante correspondente ao reembolso de uma parcela do orçamento de assistência técnica plasmado no pack “---” acordado entre as partes (mão de obra acrescida de deslocações e 25% das peças) que no caso concreto se traduz num benefício pecuniário de €84,70, terá este valor de ser reembolsado, na modalidade de crédito na conta corrente da Requerente, nos termos conjugados do disposto no no1 do artigo 790 e no2 do artigo 795 ambos do CC.

Pelo que, a este propósito será parcialmente procedente a pretensão da Reclamante.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se parcialmente procedente, condenando a Requerida a reembolsar, como crédito em conta cliente da Consumidora, o valor de €84,70.

Notifique-se

Lisboa, 21/12/2022

A Juiz-Árbitro,
(Sara Lopes Ferreira)