



SENTENÇA

PROC Nº. 2013/2024

TAC

MAIA

Requerente: - devidamente
identificada nos autos.

Requerida: - devidamente
identificada nos autos.

SUMÁRIO:

- Com os factos que foram dados como provados, o contrato celebrado entre as partes não reflete a vontade da requerente. Esta não pretendeu contratar o pack , nem lhe foi explicado o que estava assinar.

- Face à idade avançada e à especial vulnerabilidade da requerente a requerida devia ter agido com prudência e cuidados redobrados.

- É de aplicar à situação em apreço o regime do DL nº. 57/2008 de 26 de março, relativo às práticas comerciais desleais, cuja disposição em apreço foi transcrita nesta sentença.

- Ainda, a Lei de Defesa do Consumidor, L 24/96 de 31/7, e os seus princípios basilares assentes no preceito da Constituição da República Portuguesa (art 60º.), refere entre outros o direito do consumidor à

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA



informação completa e detalhada e o direito à qualidade dos bens e serviços; à proteção dos interesses económicos; à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos...

- Devido à inexistência de convenção que preveja a dedução de pedido reconvenicional, foi o mesmo indeferido

- O pedido efetuado

Vem a requerente solicitar que seja declarada a resolução contratual e, conseqüentemente, que sejam anuladas as faturas emitidas e que se encontrem em dívida relativamente ao serviço objeto da presente reclamação.

Para tanto refere que,

- Da reclamação

No estabelecimento comercial da requerida na cidade da maia, a requerente contratou com a requerida os serviços de eletricidade e de gás.

Na altura a requerente assinou vários documentos para ativação destes.

Nunca lhe foi prestado qualquer esclarecimento relativo ao que conteúdo dos referidos documentos.

A requerente tem 80 anos de idade e é analfabeta, apenas conseguindo assinar.



Os documentos em causa referiam-se à contratação do serviço , o que implica um pagamento mensal de 15,90 €.

A requerente sempre teve a convicção que estava a contratar um simples serviço de eletricidade e de gás. Todavia na primeira fatura estava cobrada a quantia referente ao pack Full.

A requerente desconhecendo a razão da cobrança de tal quantia, solicitou esclarecimentos junto da requerida.

Foi informada que tinha contratado tal serviço com a fidelização de 12 meses.

Se a requerida tivesse conhecimento de tal serviço e do custo do mesmo nunca o teria aceite. Nunca lhe foi entregue qualquer cópia do contratado, tendo recebido ainda um cartão com a primeira fatura.

Apresentou reclamação no livro de reclamações “on line” e requereu o cancelamento do serviço.

A requerente por não ter pago as prestações do serviço tem recebido várias interpelações ao pagamento por parte da requerida.

CFR documentação junta aos autos pela requerente.

- Da citação e contestação

Devidamente citada a requerida não se fez representar em audiência arbitral, conforme o referiu, mas apresentou contestação com documentação.

Nesta, impugnou todos os fatos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e concluiu pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição da requerida do pedido formulado.

Efetua ainda um pedido reconvenicional.



- Na contestação (com pedido reconvenicional)

Refere que o pack foi ativado em 20/3 por subscrição da requerente – junta contrato. Contempla uma fidelização de 12 meses, renovável por igual período, nas condições contratuais.

O serviço oferece vantagens tais como descontos na faturação mensal, revisões anuais às instalações de eletricidade e de gás.

A requerente usufruiu deste serviço em 26/3, gratuitamente, nomeadamente a certificação de gás. Tal serviço teria um custo de 60,00 €

Despoletou algumas visitas técnicas com vista à certificação de gás pois que foram detetados alguns constrangimentos.

A reclamante possui uma dívida de 165,40 €, sendo certo que desta apenas duas mensalidades se referem ao Pack . (Cfr quadros juntos)

Pelo que deverá a reclamação improceder.

- Da reconvenção

De acordo com o art 33 n.º. 4 da LAV, é possível a dedução de reconvenção desde que o objeto desta esteja abrangido pela convenção de arbitragem.

Ora no caso em apreço inexistente qualquer convenção celebrada, pelo que o pedido reconvenicional deduzido não será apreciado, por não caber dentro do âmbito legal.

Prosseguindo



- Da prova
- Declarações de parte da requerente

Ouvida a requerente em sede de declarações de parte, esta veio confirmar tudo o que consta da reclamação.

Ainda acrescentou que pretendeu devolver o cartão que a requerida lhe enviou mas esta não o aceitou.

Face ao exposto,

- Análise das provas decorrentes de audiência arbitral e das juntas com os autos.

Dão-se como provados os factos alegados pela requerente e relativos ao serviço .

Da análise do comportamento da requerente percebe-se que efetivamente esta não tinha pleno conhecimento do que assinou. É uma pessoa de idade avançada e iletrada, - veja-se a assinatura da requerente - pelo que deveria ter sido alvo de especial atenção e cuidado aquando da celebração do contrato.

- Cumpre apreciar.

Note-se que o contrato celebrado junto aos autos, não reflete as condições contratuais negociadas e pretendidas pela requerente.

As condições contratuais não refletem o que a requerente pretendia.



O que delas consta não foi explicado à requerente como devia e é obrigatório por lei e não refletem a declaração contratual da requerente, nem exprimem a vontade desta.

Daí o descontentamento e a reclamação escrita efetuada pela requerente (com ajuda de terceiros) e junta aos autos.

Não lhe foi dito que teria o custo mensal de 15,90 €, nem que existia um período de fidelização. Não lhe foi entregue o contrato.

- A legislação aplicável

Por sua vez e na senda da Constituição da República Portuguesa (art 60º.), a Lei de Defesa do Consumidor, Lei nº. 24/96 de 31/7, impõe os direitos do consumidor no art 3º., tais como: a) à qualidade dos bens e serviços; e) à proteção dos interesses económicos; f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos... ; No artigo 8.º, "Direito à informação em particular", 1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, (...) , nomeadamente sobre: c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso; e) A indicação de que podem ser exigíveis (...) quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato

O artigo 9.º - Direito à proteção dos interesses económicos, refere que - 1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade



material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. E por fim no artigo 12.º - Direito à reparação de danos - 1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe forem causados.

- O DL n.º. 57/2008 de 26 de Março, no artigo 14.º, sob a epígrafe "Direitos do consumidor" refere que - 1 - O consumidor tem direito à redução adequada do preço ou à resolução do contrato relativamente aos produtos adquiridos por efeito de uma prática comercial desleal. 2 - O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos no número anterior, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

Assim,

Concluiu-se que o contrato em causa não reflete os interesses particularmente tidos em vista pela requerente aquando da contratação, em tudo o que ultrapasse as condições contratuais pretendidas pela requerente.



Foi violada a Constituição da República Portuguesa e a Legislação de Defesa do Consumidor, bem como o regime das práticas comerciais desleal previstas no DL 57/2008 de 26/3 – art 14

Face ao exposto considera-se que a requerida não cumpriu com todas as obrigações assumidas, não tendo considerado a específica vontade da requerente quando o devia ter feito dada a especial vulnerabilidade desta.

Nestes termos,

- Indefere-se o pedido reconvenicional deduzido.
- Julga-se a presente reclamação totalmente procedente, e em consequência, determina-se a resolução contratual do contrato na vertente _____, anulando-se as faturas emitidas e referentes a este.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

MAIA, 11 de novembro de 2024



RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO 4470-202 MAIA
TEL 229 408 633 · FAX 229 408 634 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
9/9