

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

- I. Nos termos do art.º 342º, n.º 1 do Código Civil, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.
- II. Por seu turno, nos termos do n.º 2, a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.



## A) RELATÓRIO

No dia 11/05/2023, o Requerente \*, apresentou reclamação contra a Requerida \*, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) É titular de um contrato junto da Requerida, com o N. Contrato \*;
- 2) Em meados de julho/agosto de 2022, celebrou telefonicamente um contrato com a Requerida, para fornecimento de gás e eletricidade;
- 3) A casa em questão foi comprada nessa altura, mas não foi habitada logo, só em janeiro de 2023 isso ocorreu;
- 4) Sucede que começou a receber avisos para pagamento do valor de € 4.99, referente ao gás;
- 5) Questionou a Requerida sobre os valores exorbitantes das faturas de 50€ e 70€, dado que ninguém habitava na casa, mas sobretudo pelo valor de € 4.99 que lhe estavam a cobrar;
- 6) A Requerida informou que se tratava de um serviço de assistência técnica que contratou, o que é mentira, pois além de não habitar na casa nem eletrodomésticos tinha, pelo que não iria contratar um serviço para esse efeito;
- 7) Solicitou a audição da chamada o que até à data não aconteceu;
- 8) Certo é que no período entre agosto/2022 e novembro/2022, e de janeiro/2023 a março/2023, liquidou o valor de 7 prestações no valor de € 4.99, no total de € 34,93;
- 9) Mas pior que isto considera lamentável a atuação da empresa em causa;
- 10) Fez várias reclamações, nenhuma delas resolveu até à data, seu problema;
- 11) Mas em vários contactos telefónicos a Requerida referia que não existia valores em dívida, mas certo é que continua a receber comunicações nesse sentido;
- 12) Considera este tipo de situação abusiva;
- 13) Está a ser incomodada pela \* para pagamento de valores em dívida.

**Peticionou a resolução do contrato relativo ao “serviço super” e o reembolso do valor pago desde agosto de 2022, no total de €34,93.**

\*

Em **Contestação**, a Requerida contra-alegou nos seguintes termos:

Relativamente aos factos alegados pela demandante, ao abrigo do presente processo, cumpre desde já esclarecer que não pode aceitar os factos ora invocados, considerando ainda que o presente pedido se encontra esgotado, pelo que e para os devidos efeitos requer a



inutilidade superveniente da lide com a consequente absolvição da instância, nos termos do art.º 277º alínea e) do CPC.

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 30/10/2023, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

Em audiência e perante a exceção invocada pela Requerida, que referiu ter sido já realizada a devolução dos montantes pagos pela Requerente, a Requerente manteve o interesse na ação, invocando que desconhece que o valor tenha sido devolvido.

## **B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO**

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €34,93 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), cfr. art.º 6º do Regulamento do CIAB.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

## **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Considerando a exceção invocada pela Requerida na sua contestação de que o pedido se encontra satisfeito e, por seu turno, a posição assumida pela Requerente, pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Requerida procedeu ao reembolso do montante de €34,93.



## D) MATÉRIA DE FACTO

### **FACTOS ASSENTES**

Considerando a posição assumida pelas partes na reclamação e contestação, consideram-se aceites pelas partes e não controversos os seguintes factos, com relevância para a decisão da causa:

- i) A Requerente celebrou telefonicamente um contrato com a Requerida, para fornecimento de gás e eletricidade;
- ii) A Requerente pagou 7 prestações no valor de €4,99, no total de €34,93, relativo ao serviço de assistência técnica;
- iii) A Requerente não contratou o serviço de assistência técnica.

### **FACTOS PROVADOS**

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) O contrato referente ao serviço de assistência técnica foi anulado pela Requerida;
- 2) No dia 20/06/2023, a Requerida emitiu nota de crédito no valor de €59,88, com a anulação de 12 prestações referentes ao serviço de assistência técnica.

### **FACTOS NÃO PROVADOS**

Não resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) A Requerida procedeu ao reembolso do montante de €34,93, referente ao serviço de assistência técnica.

## E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito, sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB).

Para a fixação da matéria de facto e considerando que o objeto da ação se encontra limitado a decidir se a Requerida procedeu ou não ao reembolso do montante reclamado pela Requerente, foi essencialmente relevante a nota de crédito emitida pela Requerida e as declarações das partes em audiência.



Assim, pela representante da Reclamada foi dito que, internamente, chegaram à conclusão de que o contrato não foi celebrado de forma totalmente válida, pelo que foi anulado e foram devolvidos os montantes pagos. Mais foi dito que a nota de crédito junta aos autos reflete a anulação do referido valor e o encontro de contas em relação aos documentos pendentes de pagamento à data da sua emissão.

Pela Requerente foi confirmado que o contrato já se encontra cessado, mas referiu que não sabe se, de facto, houve compensação, porque nunca foi esclarecida nem compreendeu o teor das faturas que foram sendo emitidas.

Através da análise à nota de crédito, conclui-se que a mesma foi emitida a 20/06/2023, referente ao período de 01/11/2022 a 20/06/2023, no valor de €59,88, indicado como “valor a receber” até 15/07/2023. Contata-se que o documento procedeu à anulação do valor de €48,68, referente a 12 unidades de “Acerto de faturação – cancelamento VAS” (serviço adicional) para o período de 01/11/2022 a 20/06/2023, o que, acrescido do montante do IVA, perfaz o valor de €59,88. No entanto, não foi feita prova de que o valor da nota de crédito tenha sido efetivamente depositado na conta da Reclamante – cfr. é referido na folha de rosto – ou que tenha havido acertos em função de outros montantes eventualmente devidos pela Requerente, sendo que os montantes pendentes indicados na nota de crédito referem-se ao mesmo serviço.

## **F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO**

Pela sua qualidade de consumidor, a Requerente goza de um direito à proteção dos seus interesses económicos, o que impõe a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência do contrato, relativamente às relações de consumo (art.º 9º, n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor). Como corolário deste direito, o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa (n.º 4).

Nos termos do art.º 342º, n.º 1 do Código Civil, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Por seu turno, nos termos do n.º 2, a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.

A Requerida confessou que o contrato não cumpriu os requisitos legais exigíveis e que, nessa sequência, procedeu à anulação dos montantes cobrados e ao respetivo reembolso. Contudo, para prova desse facto, juntou apenas uma nota de crédito, da qual resulta que seria realizado o reembolso à Requerente, até ao dia 15/07/2023, o qual não ficou demonstrado nem foi confessado pela Requerente.

Quanto à resolução do contrato, a Requerente reconheceu que o mesmo já foi anulado, pelo que se impõe o encerramento do processo, nesta parte.

**DECISÃO:**

**Ordeno o encerramento do processo quanto ao pedido de resolução do contrato, nos termos do art.º 44º, n.º 2, alínea c) da LAV.**

**Julgo a ação procedente e, em consequência, condeno a Requerida a proceder ao reembolso do montante de €34,93 à Requerente.**

**Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.**

**Notifique.**

Braga, 27 de novembro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)