

Processo: 249/2022

Demandante: *

Demandada: *, Lda.

Resumo: 1. Considera-se contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, o contrato celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os contratos celebrados no domicílio do consumidor (ii) da alin. g) do artigo 3º do DL 24/2014 de 14 de Fevereiro);

2. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e 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 na vigência dos contratos, e em consequência,

3. a informação integral, adequada e atempada das cláusulas aplicáveis ao contrato – tudo como decorre das alin. a) e e) do artº 3º, artº 4º e nº 1 do artº 9º da Lei nº 24/96 de 31 de Julho – LDC;

4. As informações elencadas no artº 4º do DL 24/2014, constituem o conteúdo mínimo da declaração do profissional, nomeadamente do prestador de serviços, e no caso de incumprimento do dever de informação pré-contratual relativa à existência do direito de livre resolução do contrato (alin. I) do nº 1), o prazo para o respetivo exercício é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial (nº 2 do artº 10º).

A – Relatório

1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante * formalizou no dia 25 de Janeiro de 2022, junto do CIAB/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada *, Lda. (aqui também e, apenas, *), nos termos da qual vem peticionar a resolução do contrato relativo ao serviço de “manutenção de Gás *”, o reembolso do valor já pago, de €8,55 e anulação das faturas vencidas de €34,20.

Alega,

- ✓ É titular de contrato para o fornecimento do serviço de energia elétrica e gás, celebrado com a *
- ✓ Em meados de Maio de 2021, foi abordada por comerciais da Requerida, alertaram que pagava muito e referiram que se mudasse de comercializador teria um desconto de 25%, o que acabou por aceitar em 13.05.2021
- ✓ Mais tarde, ainda dentro do período de 14 dias, foi contactada pela comercializadora cessante (*) e, rapidamente, percebeu que tinha sido enganada pela * pois, além dos valores praticados não referirem qualquer desconto, estava, ainda, a cobrar um valor de €8,55 mensal por alegado serviço de assistência de gás

- ✓ não contratou este serviço, não pretendia contratar, nem tão pouco foi informada da sua existência ou sequer que estaria a ser incluído no seu contrato
- ✓ Contudo, a requerida continua a cobrar este valor todos os meses, mesmo não sendo cliente, não usufruiu deste serviço, nem tão pouco o contratou
- ✓ Liquidou, erradamente, uma fatura de €8,55 pensando tratar-se de alguns dias de fornecimento de serviços o que nunca aconteceu porque não chegou a ocorrer a mudança de comercializador

Juntou: cópia de faturas emitidas pela * em 25.05.2021 e 31.05.2021, cópia das faturas emitidas pela *a em 5.01.2022 e 01.02.2022, de €34,20 e €42,75, cópia do contrato assinado com a*, em 13.05.2021 (fls 3 a 8, 10 a 26).

1.2. A Demandada, *, respondeu à reclamação e contestou, alegando:

Os contratos de fornecimento de energia elétrica e gás cessaram, por iniciativa do cliente, através de mudança de comercializador ativada pelo Operador da Rede de Distribuição (ORD) a 03.06.2021 e 05.06.2021, respetivamente;

Está a ser faturado o Serviço de Manutenção Gás * (MGI) conforme informação em “detalhe da sua fatura”;

A folha da campanha integrada no contrato e entregue no momento da contratação deve ser considerada, foi aceite pelo cliente, e conforme condições específicas do contrato a cessação do contrato de fornecimento de gás natural não implica a cessação do Serviço de Manutenção Gás *, exceto se o cliente o solicitar expressamente;

Procedeu à denúncia do Serviço de Manutenção Gás * no dia 1.02.2022, após reclamação, mas não há motivo para proceder ao reembolso de €8,55, nem à anulação das faturas em dívida (€58,48)

Junta – cópia do contrato celebrado em 13.05.2021 e da folha de campanha assinada

B – Saneador

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços, e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de prestação de serviços, como o caso em apreço, celebrado entre prestador e consumidor, ambos com morada em Portugal.

O CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo/Tribunal Arbitral de Consumo, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, e promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 6º).

De acordo com os n.ºs 2 e 3 do art.º 14.º da Lei 24/96 de 31 de Julho (redação da Lei 63/2019 de 16 de Agosto), os conflitos de consumo de reduzido valor económico (inferiores à alçada do tribunal de 1.ª instância - €5.000), estão submetidos à arbitragem necessária por opção dos consumidores.

Pelo que, o processo está submetido à arbitragem necessária (n.º 1 do art.º 10.º do Regulamento).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (n.ºs 1 e 2 do art.º 296.º do CPC).

Por outro lado, para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (n.º 1 do art.º 299.º do CPC).

O valor atribuído ao processo pela Demandante é de €34,20 (trinta e quatro euros e vinte cêntimos), e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal.

De acordo com o citado Regulamento (n.º 3 do art.º 19.º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente, e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro) e o Código de Processo Civil (Lei 41/2013 de 26 de Junho).

As partes têm personalidade jurídica, são capazes e legítimas.

Não foram alegadas exceções

Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Subscrição do serviço de Manutenção Gás * (MCI), no âmbito do contrato de fornecimento de energia elétrica e gás.

Enquadramento na LSPE – Lei 23/96 de 26 de Julho.

Em causa, os direitos do consumidor e a legislação aplicável e relativa aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, designadamente o cumprimento do dever de informação pré-contratual.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. Em 13.05.2021, entre Demandante e Demandada foi celebrado um contrato com vista ao fornecimento de energia elétrica e gás e, ainda, subscrito o Serviço de Manutenção Gás * (MGI), mediante a assinatura de uma folha de campanha;
- II. Os contratos e a subscrição do serviço (cf. I), foram celebrados no domicílio da Demandante;
- III. Os contratos de fornecimento de energia elétrica e gás natural cessaram, por iniciativa da Demandante, através de mudança de comercializador ativada pelo Operador da Rede de Distribuição em (ORD), em 03.06.2021 e 05.06.2021;
- IV. Não obstante a cessação dos contratos de fornecimento de energia elétrica e gás, a * continuou a faturar o Serviço de Manutenção Gás * (MGI) até em 01.02.2022;

- V. A Demandante liquidou, relativamente ao Serviço de Manutenção Gás * (MGI), uma prestação mensal, de €8,55;

- VI. A Demandante não queria subscrever o Serviço de Manutenção Gás * (MGI), e nunca o utilizou;
- VII. A Demandada não explicou à Demandante, na altura da subscrição do Serviço de Manutenção Gás * (MGI) e da assinatura da folha de campanha, em que consistia o serviço, as condições aplicáveis, nem a existência do direito de livre resolução.

II - Factos não provados

Com relevância para o conhecimento e decisão da causa a decisão, não foram identificados factos não provados.

E – Da fundamentação de facto

A celebração do contrato e a subscrição do Serviço de Manutenção Gás *(MGI) constam dos documentos juntos pelas partes.

Ficou claro que os contratos foram celebrados no domicílio da Demandante.

A Demandada assumiu ter procedido à denúncia do serviço, aqui em causa, a partir de 1.02.2022, atenta a reclamação da cliente e, ainda, ter sido efetuado o pagamento da quantia de €8,55 relativamente a uma prestação mensal.

A Demandante referiu, em audiência de julgamento, que aquando da celebração dos contratos não lhe foram explicadas as condições aplicáveis ao serviço de manutenção, que não tinha intenção de subscrever.

Não foi apresentada qualquer prova quanto à elucidação ou explicação do serviço à Demandante e pela Demandada, nem quanto à possibilidade de proceder à sua cessação (direito de livre resolução).

A Demandante não tomou conhecimento da possibilidade de cessação da subscrição do serviço de manutenção quando mudou de comercializador.

A cessação dos contratos de fornecimento de energia elétrica e gás está aceite por ambas as partes.

O tribunal ouviu a parte Demandante e atendeu declarações prestadas em julgamento em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da ausência da Demandada em julgamento

Dispõe o nº 3 do artº 35º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro (LAV), que, se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.

2. Lei dos Serviços Públicos Essenciais – Lei 23/96 de 26 de Julho

Este diploma criou no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais que identifica, no nº 2 do artº 1º.

Ora, o serviço de Serviço de Manutenção Gás (MCI), embora subscrito aquando do contrato de fornecimento de gás natural, não vem aí elencado.

Motivo pelo qual não se enquadra no âmbito de aplicação deste regime.

3. Da Lei de Defesa do consumidor e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e 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 na vigência dos contratos (o que decorre das alin. a) e e) do artº 3º, do artº 4º e do nº 1 do artº 9º da Lei nº 24/96 de 31 de Julho – LDC).

O diploma consagra, ainda, o direito à informação em particular, e dispõe designadamente, que o prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações, como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva ou adequada (a não ser que essa informação resulte clara e evidente do contexto), nomeadamente sobre as características dos serviços prestados, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens e serviços em causa, o preço, modalidade de pagamento, período de vigência, e consequências da falta de pagamento (alin. a), c), f), h) l) do nº 1 do artº 8º).

Por outro lado, nos termos do DL 24/2014 de 14 de Fevereiro, designa-se de “contrato celebrado fora do estabelecimento”, o contrato celebrado na presença física simultânea do prestador de serviços e do consumidor, no domicílio deste (artº 3º, alin. g), ii)).

Este diploma transpõe a Diretiva 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro, e veio consagrar um direito de informação pré-contratual, aquando respetiva celebração.

Assim, antes de o consumidor se vincular, o prestador deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, informação acerca das características do serviço, preço, modalidades de pagamento e existência de livre resolução do contrato, respetivo prazo e procedimento para o seu exercício (alin. d), e), h), j) e l) do nº 1 do artº 4º).

A lei consagra no artº 4º, o conteúdo mínimo da declaração negocial do profissional e sob a forma de proposta contratual que deve ser prestada em tempo útil, de forma a permitir a sua análise e pleno conhecimento por parte do consumidor.

Incumbe ao prestador a prova do cumprimento dos deveres de informação (nº 7 do artº 4º).

Ora, se o fornecedor não cumprir o dever de informação pré-contratual, determinado na alínea l) do nº 1 do artº 4º do DL24/2014, ou seja, a existência do direito de livre resolução do contrato, respetivo prazo e procedimento, o prazo para exercício do direito de livre resolução é de 12 meses, a contar do termo do prazo inicial de 14 dias (nºs 1 e 2 do artº 10º).

Neste processo, está confirmada a celebração entre as partes, Demandante e Demandada, dos contratos para o fornecimento de energia elétrica e gás, entretanto cessados, por iniciativa daquela e mudança de comercializador.

Limitou-se a * a referir que a cessação destes contratos não invalida a subscrição do Serviço de Serviço de Manutenção Gás * (MGI), assinado pela Demandante e conforme as condições do contrato.

Acontece, que a Demandada,*, não alegou, nem demonstrou, ter informado ou esclarecido a Demandante quanto às características do serviço, preço, pagamento e ainda quanto ao exercício do direito de livre resolução – a que estava obrigada por força da legislação aplicável.

Por outro lado, incumbe ao prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação (nº 7 do artº 4º).

Como resulta da sua contestação, a Demandada limitou-se a solicitar a consideração (no âmbito deste processo) da folha da campanha integrada no contrato entregue à Demandante no momento da contratação, e aceite por esta e, ainda, veio invocar as condições específicas do contrato (cessação do contrato de fornecimento de gás natural, não implica a cessação do Serviço de Manutenção Gás *, exceto se o cliente o solicitar expressamente).

Ora, daqui não decorre o cumprimento da obrigação de informação pré-contratual.

Pelo que, claramente, não procedeu de acordo com o previsto nas disposições aplicáveis e decorrentes do regime de proteção do consumidor, designadamente do DL 24/2014 de 14 de Fevereiro.

Por outro lado, é inequívoca a intenção de resolução do contrato, transmitida pela Demandante, no âmbito desta reclamação.

Intenção que foi manifestada dentro do prazo dos 12 meses, previsto pelo diploma, atenta, desde logo, a data da entrada desta reclamação no CIAB (25.01.2022), e a data da celebração do contrato (13.05.2021).

A resolução do contrato implica a destruição da relação contratual, operada por facto posterior à sua celebração, é admitida se fundada na lei (nº 1 do artº 432º do CC), tem efeito retroativo (nº 1 do artº 434º), e implica a extinção das obrigações que o contrato haja criado e, ainda, as não cumpridas.

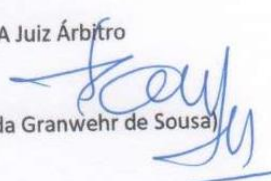
G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como provada e, como tal, totalmente procedente e se decide condenar a Demandada *, **Lda.** no pedido formulado pela *, e

- a) Operada a resolução do Serviço de Manutenção de Gás (MCI), com efeito retroativo à data da sua celebração, ou seja, 13.05.2021, e em conformidade
- b) deve a Demandada proceder à devolução do valor pago pela Demandante, de €8,55 e à anulação de todas as prestações vencidas desde aquela data.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 20 de Junho de 2022

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)