



Processo: 3440/2021

Demandante: **

Demandada: **, Lda.

Resumo: 1. 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,

2. 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 nºs 1 a 3 do artº 9º da Lei nº 24/96 de 31 de Julho – LDC;

2. O incumprimento destas regras de proteção do consumidor determina a sujeição ao regime das cláusulas contratuais gerais,

3. sendo certo que, o ónus da prova da comunicação recai sobre o contratante que submeta a outrem as cláusulas para subscrição, conforme o disposto no artº 5º do DL nº 446/85 de 25 de Outubro, e nº 2 do artº 342º do CC.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante ** formalizou no dia 21 de Outubro de 2021, junto do CIAB/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada **, Lda. (aqui também e, apenas, **), nos termos da qual vem peticionar o pagamento de uma indemnização, no montante de €300 (trezentos euros), conforme as condições de contrato, anteriormente, celebrado.

Alega,

- ✓ É titular de contrato, celebrado com a Demandada, para o fornecimento do serviço de energia elétrica e, nesse âmbito, celebrou também (em anexo) um contrato de adesão nº 5664**, relativo ao seguro PEL proteção Elétrica Lar;
- ✓ Este contrato cobre danos provocados em televisões até ao montante de €300;
- ✓ não conhece outras condições gerais/especiais do contrato, que não lhe foram fornecidas aquando da sua celebração, em 14.07.2021;
- ✓ No dia 2 de Setembro de 2021, a sua televisão ficou danificada por trovoadas;
- ✓ Participou o sinistro à Demandada, que vem informar que o bem não tem reparação e indemniza no montante de €150,00,
- ✓ O que não aceita, e pretende ser ressarcido pelo valor mínimo previsto na apólice, ou seja, €300;
- ✓ A televisão custou €2.500, valor muito superior.

Juntou: cópia das comunicações trocadas com a Demandada e das condições gerais do “Plano Casa Verde”, anexo ao contrato de fornecimento de energia (fls 3 a 5).



1.2. A Demandada, **, respondeu à reclamação e, *“lamenta o eventual incomodo causado pela falta de esclarecimento na informação alegadamente prestada relativamente às condições específicas do seguro referente à antiguidade dos equipamentos no que concerne ao pagamento por substituição”*.

Informou, ainda, que a NC emitida, no dia 18.01.2022, é por *“compensação Serviço Proteção Elétrica lar”*, e que procedeu ao crédito do valor de €150,00 considerando o IBAN facultado pelo cliente, não havendo mais nada a creditar.

1.3. O Demandante confirmou o crédito em conta de €150, com o qual não concorda e invoca o teor do contrato celebrado.

B – Saneador

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs 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 nºs 2 e 3 do artº 14º 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 1ª. instância - €5.000), estão submetidos à arbitragem necessária por opção dos consumidores.

Pelo que, o processo está submetido à arbitragem necessária (nº 1 do artº 10º 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 (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

Por outro lado, para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC).

O valor atribuído ao processo pelo Demandante é de €300 (trezentos euros), e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal.

De acordo com o citado Regulamento (nº 3 do artº 19º), 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.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Enquadramento da reclamação no âmbito do contrato, celebrado com a Demandada, designadamente tendo em conta as cláusulas do contrato PEL/Proteção Elétrica Lar do conhecimento do Demandante.

Em causa, os direitos do consumidor e a legislação aplicável relativa a cláusulas contratuais gerais (cláusulas não negociadas entre as partes).

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. Entre Demandante e Demandada foi celebrado um contrato com vista ao fornecimento de eletricidade e, ainda, em anexo, um contrato de Proteção Elétrica Lar (código de adesão 5664710);
- II. O Demandante subscreveu, em 14.07.2021, a cobertura PEL/Proteção Elétrica Lar, e a “reparação de TV com cobertura até €300”;
- III. No dia 2 de Setembro de 2021, a televisão do Demandante deixou de funcionar, na sequência de uma trovoada;
- IV. A Demandada propôs, e liquidou, o montante de €150, a título de “compensação Serviço Proteção Elétrica lar”;
- V. A Demandada não justificou o motivo pelo qual liquidou a quantia de €150;
- VI. A Demandada não deu conhecimento ao Demandante das Condições Específicas aplicáveis ao contrato (referido em I), nomeadamente, as referentes à antiguidade dos equipamentos no que concerne ao pagamento por substituição;

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 matéria considerada como provada está assente nos documentos apresentados pelo Demandante, e na resposta da Demandada à reclamação.

A Demandada não provou o envio e, muito menos, o conhecimento pelo Demandante das condições específicas do contrato, nem por que motivo apenas procedeu ao pagamento de metade do valor assumido nas Condições Gerais do Contrato.

Aliás, a alegação vertida na sua comunicação, de 18.02.22, junta ao processo, em que refere que “(...) lamenta o eventual incómodo causado pela falta de esclarecimento na informação alegadamente prestada relativamente às condições específicas do seguro referente à antiguidade dos equipamentos no que concerne ao pagamento por substituição” constitui, na prática, a confissão da falta de informação das cláusulas contratuais aplicáveis.

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 inexistência de contestação e da ausência da Demandada

Dispõe o nº 2 do artº 35º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro (LAV), que, se o demandado não apresentar a sua contestação, o tribunal arbitral prossegue o processo, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante.

Por outro lado, se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada (nº 3).

2. Da Lei de Defesa do consumidor e da prova

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 e do artº 4º 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 (alin. a) do nº 1 do artº 8º).

O consumidor tem, ainda, 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 na vigência dos contratos, sendo certo que com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços, estão obrigados à redação clara e precisa das cláusulas contratuais gerais e à não inclusão de cláusulas que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor (nºs 1 e 2 do artº 9º).

A inobservância destas regras, sujeita o contrato ao regime das cláusulas contratuais gerais (nº 3).

Neste processo, está confirmada a celebração de um contrato de proteção energia Lar, anexo ao contrato de fornecimento de energia elétrica, e com a **.

Ora, as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita – tudo de acordo com os artºs 341º e 342º, ambos do Código Civil.



E, traduz-se “para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como líquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte)” (Manuel de Andrade, *Noções Elementares de Processo Civil*, 1956, pág 184) – in CC Anotado, Dr. Abílio Neto

Ainda, e aqui em causa, as designadas clausulas contratuais gerais, que se caracterizam pela sua pré-elaboração e rigidez sendo certo que o consumidor/celebrante, não teve qualquer intervenção na respetiva elaboração.

Decorre do preâmbulo do DL nº 446/85 de 25 de Outubro, regime das Clausulas Contratuais Gerais, que “4. As cláusulas contratuais gerais surgem como um instituto à sombra da liberdade contratual. Numa perspectiva jurídica, ninguém é obrigado a aderir a esquemas negociais de antemão fixados para uma série indefinida de relações concretas. E, fazendo-o, exerce uma autonomia que o direito reconhece e tutela. A realidade pode, todavia, ser diversa. Motivos de celeridade e de precisão, a existência de monopólios, oligopólios, e outras formas de concertação entre as empresas, aliados à mera impossibilidade, por parte dos destinatários, de um conhecimento rigoroso de todas as implicações dos textos a que adiram, ou as hipóteses alternativas que tal adesão comporte, tornam viáveis situações abusivas e inconvenientes. O problema da correção das cláusulas contratuais gerais adquiriu, pois, uma flagrante premência. Convirá, no entanto, reconduzi-lo às suas autênticas dimensões.

5. Apresentam-se as cláusulas contratuais gerais como algo de necessário, que resulta das características e amplitude das sociedades modernas. Em última análise, as padronizações negociais favorecem o dinamismo do tráfico jurídico, conduzindo a uma racionalização ou normalização e a uma eficácia benéficas aos próprios consumidores. Mas não deve esquecer-se que o predisponente pode derivar do sistema certas vantagens que signifiquem restrições, despesas ou encargos menos razoáveis ou iníquos para os particulares. Ora, nesse quadro, as garantias clássicas da liberdade contratual mostram-se atuantes apenas em casos extremos: o postulado da igualdade formal dos contratantes não raro dificulta, ou até impede, uma verdadeira ponderação judicial do conteúdo do contrato, em ordem a restabelecer, sendo caso disso, a sua justiça e a sua idoneidade. A prática revela que a transposição da igualdade formal para a material unicamente se realiza quando se forneçam ao julgador referências exatas, que ele possa concretizar. (...)”.

Neste âmbito, veio o diploma consagrar (artº 5º), que as clausulas contratuais gerais devem ser

- comunicadas de modo adequado e na integra, e
- com a antecedência necessária aos aderentes - que se limitem a subscrevê-las ou aceitá-las;
- tendo em vista o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência

O ónus da prova da comunicação cabe ao contratante que submeta a outrem as clausulas para subscrição.

Como resulta do processo a Demandada limitou-se a alegar, em sede de resposta à reclamação que “(...) lamenta o eventual incomodo causado pela falta de esclarecimento na informação alegadamente prestada relativamente Às condições específicas do seguro referente à antiguidade dos equipamentos no que concerne ao pagamento por substituição”.

E, procedeu ao pagamento da quantia de €150, a título de “compensação Serviço Protecção Electrica lar”.

Pelo que, claramente, não procedeu de acordo com o previsto nas disposições aplicáveis – quer da lei de defesa do consumidor e quer do regime das clausulas contratuais gerais. Não só não demonstrou que havia procedido à comunicação das clausulas de forma adequada e integral, como não informou com a devida antecedência, tendo em vista o seu conhecimento pela contraparte.

Como lhe cabia (já que tem o respetivo ónus), e como aliás se dispõe no nº 2 do artº 342º do CC.

Ainda, de acordo com o mesmo diploma (DL nº 446/85), as clausulas que não tenham sido comunicadas nos termos previstos e impostos pela lei estão excluídas do contrato, mas não impedem a respetiva subsistência (artºs 8º e 9º), que vigoram com o recurso, se necessário, às regras de integração dos negócios jurídicos.

Competia à Demandante, não só a prova da comunicação integral e atempada das clausulas específicas do contrato (o que não fez, como se verificou), como também a justificação do pagamento da quantia de, apenas, €150 – o que, também, não demonstrou.

Pelo que, a ação tem de proceder na íntegra.


G – Decisão

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

Demonstrado o pagamento da quantia de €150 deve, agora, a Demandada proceder ao pagamento do remanescente valor de €150, tendo em vista a liquidação devida, no âmbito do contrato, da quantia de €300.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 29 de Março de 2022

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)