



Processo: 3338/2024

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. De acordo com o disposto no artigo 1154º do Código Civil, estamos perante um contrato de prestação de serviços quando uma das partes se compromete a prestar à outra certo resultado do seu trabalho, mediante o pagamento de uma retribuição;

2. O cumprimento defeituoso dá-se quando há uma desconformidade entre a prestação devida e a executada, de acordo com o conteúdo das obrigações acordadas;

3. Nos termos do artigo 798º do Código Civil, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da sua obrigação, é responsável pelo prejuízo que causa ao credor; mas,

4. a prova dos factos constitutivos do direito recai sobre o lesado (nº 1 do artigo 342º do Código Civil), pelo que

5. este não está dispensado da prova do incumprimento da obrigação ou do respetivo cumprimento defeituoso e, até, do dano daí decorrente.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante **A** formalizou em 10 de outubro de 2024, reclamação junto do CIAB contra a Demandada **B**, (também, aqui só **B***), nos termos da qual vem peticionar a reparação de prejuízos ou a troca de equipamento danificado.

Alega,

é cliente da Demandada e aceitou o serviço “*Funciona*”, pelo qual paga uma mensalidade em julho ativou o serviço por causa do seu forno (pega e ventoinha partida) no dia 24 de julho, quando os técnicos foram intervir no forno notou que forçaram a porta para o desencastrar, ouviu um barulho estranho questionou e disseram que o material estava fraco e que “*aconteceu*”, não sendo sua culpa obviamente não aceitou esta posição efetivamente a dobradiça do forno cedeu e a porta não fecha na sequência dos contactos com a Demandada foi informado que do relatório nada consta – mas, também nada diz quanto à porta do forno que não fecha, problema que não tinha no local e nessa data estavam presentes a sua mulher e uma amiga

junta – cópia da reclamação junto da Demandada e respetiva resposta, intervenção da DECO, fotografias, relatório técnico, encomenda de peças para o forno (fls. 3 e 4, 6 a 11, 19 a 22).

1.2. A Demandada **B**, contestou nos seguintes termos, e por impugnação

em 24.07.2024 foi realizada assistência técnica ao forno do Requerente, a seu pedido a equipa que se deslocou ao local não danificou a porta do forno



tem até a indicação de que o Cliente referiu que as dobradiças da porta precisavam ser mudadas o forno em causa é bastante antigo e, encontra-se em más condições, nomeadamente, no que diz respeito à porta e às laterais da mesma, tal como se comprava pelas fotografias que junta a porta em causa ficou corretamente colocada aquando do fim da assistência técnica (cf. fotografias)

O Requerente não logrou provar nenhum dos factos que alega, sendo certo que, o ónus da prova é seu

foi pedido ao Requerente que remetesse aos autos prova da alegada anomalia na porta do forno, o que não foi efetuado

tendo sido apenas junto aos autos pelo Requerente um orçamento para uma placa de fogão que em nada diz respeito ao objeto do processo

não se verificam os pressupostos da responsabilidade civil, nomeadamente, no que concerne, ao dano que não se encontra provado, ao nexos causal entre a atuação da Requerida e o alegado dano e à imputação subjetiva

não existe qualquer dever de indemnizar

Junta: fotografias do forno

1.3. O Demandante requereu, ainda, a junção de um “*Relatório Técnico*” com data de 26.02.2025, impugnado pela Demandada.

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE 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 (artigo 1º).

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 compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal (nº 1 do artigo 2º da Lei 144/2015 de 8.09 (RAL), nº 1 do artigo 2º da Lei 24/96 de 31.07 (LDC) e nº 2 do artigo 4º do Regulamento do CIAB).

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 dentro do respetivo âmbito geográfico, como decorre do respetivo Regulamento (artigos 1º a 5º).

Por força do disposto nos artigos 1º, nºs 1 e 2, alin. b), e 15º, nº 1, da Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE), os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais (nomeadamente, o fornecimento de energia elétrica), estão sujeitos a arbitragem necessária por opção do consumidor (artigo 2º, nº 1 da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC)) - cf. ainda, o nº 1 do artigo 10º do Regulamento.

Em causa, nos presentes autos, a prestação de um serviço ao abrigo do “*Funciona*”, subscrito pelo consumidor no âmbito do contrato de fornecimento de energia elétrica.



Ora, os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão, também, submetidos à arbitragem necessária, conforme o disposto nos nºs 2 e 3 do artigo 14º da Lei nº 24/96 de 31 de julho.

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 artigo 296º do Código de Processo Civil).

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

O Demandante atribuiu ao processo o valor de €400 (quatrocentos euros), o que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (artigos 6º, nº 1 e 10º, nº 1 do Regulamento do CIAB).

Ainda, de acordo com o citado Regulamento (nº 3 do artigo 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.

C – Delimitação do objeto do Litígio

O cumprimento do contrato e a responsabilidade do devedor (artigo 798º e ss do Código Civil).

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. O Demandante celebrou com a Demandada um contrato de fornecimento de energia elétrica e, neste âmbito, subscreveu o serviço “*Funciona*”;
- II. O Demandante solicitou a intervenção dos técnicos, ao abrigo do serviço “*Funciona*”, com vista à reparação da pega e ventoinha do forno instalado na sua morada;
- III. Os técnicos ao serviço da Demandada deslocaram-se, para reparação do forno elétrico, à casa do Demandante no dia 24 de julho de 2024.

II - Factos não provados

Com relevância para o conhecimento e decisão da causa foi identificado o seguinte facto não provado:

- I. Não se provou que os técnicos da Demandada, ao abrigo do serviço “*Funciona*”, tenham danificado a porta do forno do Demandante.

E – Da fundamentação de facto

Os factos considerados provados resultam das declarações, coincidentes, de ambas as partes.

Na verdade, é pacífico aceitar que os técnicos se deslocaram a casa do Demandante, mas já não que tenham danificado a porta do forno.

Tal não resulta demonstrado das fotografias, juntas ao processo.

E, no Relatório Técnico, junto pelo Demandante, há (como salienta a B*, em sede de impugnação), uma incongruência na medida em que a ventoinha foi (justamente) alvo de reparação pelos técnicos – pelo que, ao mesmo tempo, o técnico não podia constatar a dobradiça da porta do forno partida e a ventoinha sem funcionar...



Por outro lado, o depoimento da testemunha do Demandante, sua vizinha e inquirida em julgamento, não foi consistente na medida em que não soube relatar todo o acontecimento – apenas, soube reproduzir uma frase.

O que nos parece manifestamente pouco para quem referiu ter presenciado o acontecimento.

Por último, os técnicos ao serviço da Demandada também nada referem a este propósito (dano na porta do forno) no respetivo relatório.

F - Da fundamentação de Direito

1. Cumprimento defeituoso da obrigação

Como ficou assente, supra, uma equipa técnica a mando da B* deslocou-se a casa do Demandante - no âmbito da prestação de um serviço (“Funciona”) – para proceder à reparação do forno (pega e ventoinha).

Alega o Demandante o cumprimento defeituoso do serviço – o que não se provou.

Posto isto,

De acordo com o disposto no artigo 1154º do Código Civil, estamos perante um contrato de prestação de serviços quando uma das partes se compromete a prestar à outra certo resultado do seu trabalho, mediante o pagamento de uma retribuição.

A reclamação do Demandante configura a alegação do cumprimento defeituoso da obrigação da Demandada.

O dano, como descreve, não decorre do não cumprimento ou da mora da prestação, mas sim da respetiva e deficiente execução.

E, nos termos do artigo 798º do Código Civil, *“o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação, torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”*.

Esta previsão abrange o cumprimento defeituoso da obrigação.

Como se extrai do Acórdão do TRC nº 30628/18.6YIPRT.C1, de 13.11.2029 (Relator Moreira do Carmo), in <https://www.dgsi.pt/jtrc>.

“(…) O cumprimento defeituoso dá-se quando há uma discrepância entre o “ser” e o “dever ser”; corresponde a uma desconformidade entre a prestação devida e a que foi realizada, de acordo com o conteúdo do programa obrigacional, sendo, portanto sinónimo de cumprimento inexato ou imperfeito;

4. Uma das várias hipóteses desse cumprimento inexato, verifica-se sempre que a prestação seja de qualidade diversa da que era devida; sendo que a qualidade defeituosa da prestação pode ter a ver com a conduta ou com o objeto, ocorrendo a primeira situação, em regra, nas prestações de facto; (...)”

Para que se verifique um cumprimento defeituoso tem de ficar demonstrada a existência de uma conduta que constitui a execução irregular, defeituosa ou imperfeita do cumprimento da prestação. Assim, o credor (lesado) tem de fazer prova do cumprimento defeituoso da obrigação e da respetiva consequência – ou seja, do dano.



O que, como se concluiu, não aconteceu.

Ou seja, o Demandante não conseguiu provar que o forno tem a porta avariada e que tal resulta da intervenção dos técnicos, no dia 24 de julho de 2024.

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 artigos 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.

Assim, a reclamação não pode proceder.

G – Decisão

Termos em que se julga como não provada e, como tal, improcedente a reclamação do Demandante, **A** e, em consequência, se decide absolver a Demandada **B** do pedido formulado.

De acordo com o nº 1 do artigo 44º da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro), determino o encerramento do processo arbitral.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Viana do Castelo, 19 de março de 2025

A Juiz -Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)