

Conclusão, 2023-06-20

#

SENTENÇA

#

Reclamação n.º 112/2023

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Sumário:

- Direito do consumidor à informação em particular.
- Requisitos de forma num contrato celebrado à distância
- Da obrigatoriedade de elaboração do orçamento.
- Da indemnização por danos não patrimoniais

Artigos: Lei n.º 24/96 de 31 de Julho (Lei do Consumidor) – 3.º, alínea d) e 8.º, n.ºs 1, alíneas c) e d) e n.º5.º, DL n.º 24/14, de 14 de Fevereiro, - 4.º, n.º1, alíneas e) e f) e n.º 5, DL n.º10/15, de 16 de Janeiro – art. 39.º, n.ºs 1 e 2 e Código Civil – arts 462.º, 463.º e 466.º, n.º3.

I – O consumidor tem, entre outros, direito à informação para o consumo, devendo o prestador do serviço, tanto na fase de negociação, como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, nomeadamente sobre o 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 também sobre o modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;

II- Quando o preço não possa ser pré determinado com precisão o prestador do serviço deve fornecer um orçamento ao consumidor que pode ser gratuito ou oneroso.

III- Nos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento contratual, o prestador do serviço deve fornecer ao consumidor, ainda numa fase pré – contratual informações sobre o modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato, ficando o consumidor desobrigado desses custos ou encargos em caso de incumprimento deste dever de informação, por parte do prestador do serviço.

IV -Para que o dano não patrimonial mereça a tutela efectiva do direito deverá revestir-se de gravidade, pautada por critérios objectivos, de forma a poder concluir-se que a gravidade do dano causado é merecedor da tutela do direito, concedendo-se indemnização compensatória ao lesado.

V - Se não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro los limites que tiver por provados.

.#

I- RELATÓRIO

1 - Na presente reclamação pretende o demandante que a demandada seja condenada a anular a factura que pretende que este liquide, no valor de 135,00€, factura [REDACTED], datada de 01 de Fevereiro de 2023 e a indemnizá-lo no montante de 750,00€ a título de danos morais pelos transtornos na vida pessoal e familiar, tempo perdido, deslocações e comunicações.

2 - Alega para tanto e em síntese que solicitou, via e-mail, à Demandada um orçamento para um problema já identificado (reparação de placa electrónica num aparelho de ar condicionado).

3 - Acrescenta que a demandada o contactou por telefone, posteriormente e foi informado que teriam ir de confirmar a avaria mas que nunca foi informado que teria custos e que só posteriormente à visita do técnico, recebeu por e-mail um orçamento de reparação, e também a informação de que caso não avançasse para a reparação teria de pagar o orçamento.

4 - Informa, ainda, que reafirmou que não tinha sido informado previamente dos custos reclamados e que a demandada lhe remeteu nova comunicação informando que esta parte do princípio de que quando o cliente não questiona sobre os custos é porque tem conhecimento dos mesmos - a seu ver, erradamente - e como tal enviou nova comunicação justificando a não aceitação e não pagamento da factura que lhe foi remetida.

5 - A demandada citada contestou, pugnando pela improcedência da pretensão do demandante.

6 - Para o efeito, alega, em síntese, ser uma sociedade comercial de escopo lucrativo, sendo o seu giro comercial de natureza onerosa e estando-lhe vedada a prática de actos gratuitos, atenta a sua natureza de pessoa colectiva, o seu objecto e pacto social.

7 – Acrescenta que, em lado algum, anunciou ou anuncia ser prática sua efectuar diagnósticos ou apresentar orçamentos a título gratuito e que não corresponde a qualquer uso ou costume mercantil efectuar diagnósticos ou orçamentos a título gratuito, correspondendo, sim, aos usos mercantis que o trato com as sociedades comerciais seja oneroso que a prestação de bens e serviços do comércio destas sejam remunerados mediante o pagamento de um preço.

8 – Invoca, ainda que o reclamante foi informado que o diagnóstico implicava uma deslocação ao local da situação do equipamento, por parte da equipa de [REDACTED] e que isso teria necessariamente um custo, variável em função da distância da deslocação e do tempo despendido mediante aplicação de um preço/Km e de um preço/hora por técnico ou técnicos envolvidos.

9 – Refere que o reclamante compreendeu e nunca enjeitou que o serviço fosse prestado sob tais condições e que o reclamante pretendeu, autenticamente, foi colher o benefício de um diagnóstico a expensas da reclamada com o acrescido “know – how” de uma empresa especialmente acreditada para instalação/manutenção de equipamentos da marca [REDACTED], para depois, concretamente identificado o problema adjudicar a reparação a quem bem entendesse ou até proceder a reparação por meios próprios, assim deixando sem qualquer retribuição a reclamada.

11- Por último refere que o preço por si praticado corresponde ao preço normalmente praticado pela empresa e pelo mercado de instalação e assistência de climatização no Distrito de Coimbra e limítrofes e quanto aos danos morais que o reclamante invoca, não densifica, este, os mesmos (sendo mera proclamação unilateral e conclusiva sua), e sem encontrar para o mesmo qualquer nexos causal com acção ou omissão da reclamada.

12 - Este tribunal é competente e o processo não enferma de nulidades que o invalidem.

13 - As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

14 - A instância é válida e regular nada havendo que impeça o conhecimento do mérito da causa.

#

II- FUNDAMENTOS

#

a- **Matéria de facto provada**

1 – No dia 31 de Dezembro de 2022 o Demandante enviou uma comunicação, via endereço eletrónico à Demandada, informando ter um aparelho de ar condicionado com avaria da placa electrónica, impedindo a comunicação entre a unidade e o comando, e pretender um orçamento para a sua reparação.

2- O Demandante remeteu, na comunicação referida em 1, o seu contacto telefónico.

3- A Demandada, em data não apurada, mas alguns dias depois, contactou telefonicamente o Demandante e foi este informado que teriam de ir confirmar a avaria e foi agendada a visita.

4 – No dia 5 de Janeiro de 2023 o técnico da Demandada () e o ajudante deslocaram-se ao domicílio do Demandante e após verificação do funcionamento do aparelho o Demandante assinou a folha de intervenção.

5- No dia 9 de Janeiro é enviado ao Demandante um correio electrónico com o valor da reparação do equipamento, incluindo mão-de-obra + deslocação + material num total de 483,30€ acrescido de I.V.A.

6- Na mesma comunicação é referido que caso não avance para reparação será facturado o valor de 110,00 + IVA referente



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

**CACRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS
DE CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA**

à intervenção [REDACTED] de 05/01/2023 para diagnóstico da avaria.

7 – O demandante só recebeu a informação sobre o valor do diagnóstico da avaria após a sua realização.

8 – O Demandante foi questionado pelo Departamento de assistência técnica da Demandada, a 01 de Fevereiro de 2023, se já tinha alguma decisão relativa à reparação do seu ar condicionado [REDACTED] e informado que, em caso de não adjudicação procederiam à facturação dos trabalhos de verificação/diagnóstico e orçamentação já executados.

9 – O demandante foi informado, por comunicação electrónica de 01 de Fevereiro de 2023, entre outros, que qualquer tipo de intervenção terá custos associados e que a demandada parte do princípio que se o cliente não o questiona é porque tem conhecimento disso.

10 – A 02 de Fevereiro de 2023 a Demandada enviou ao Demandante a factura [REDACTED] para pagamento, num total de 135,00€.

#

FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada como provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos, bem como no depoimento do demandante, do legal representante da demandada e das testemunhas inquiridas.

#

b - O mérito da causa

A causa de pedir da presente reclamação prende-se com a falta de informação, invocada pelo consumidor, aqui reclamante, quanto ao preço praticado pela reclamada, para reparação de uma placa electrónica, melhor descrita nos autos, problema já identificado, após ter sido solicitado orçamento, por escrito, quanto ao preço do serviço solicitado.

E, com efeito, nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (na sua versão actualizada), vulgarmente designada como “Lei do Consumidor”, o consumidor tem, entre outros, direito à informação para o consumo e, em particular (*vide* art. 8.º da Lei do Consumidor), a ser informado, tanto, ainda, na fase de negociações, como no momento da celebração do contrato, de forma clara, objectiva e adequada, sobre o 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, bem assim, o modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato.

Estabelece, ainda o n.º5 do artigo em apreço que o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

Entende-se o porquê de tal dever a que o prestador de serviços se encontra adstrito, isto é, pretende-se que o consumidor possa formar a sua convicção de celebrar aquele negócio em particular plenamente livre e esclarecido sobre todos os aspetos do contrato a celebrar, sendo o preço um dos elementos decisivos do negócio.

Por outro lado, quanto à sua particular forma de celebração, sem a presença física simultânea dos sujeitos contratuais e realizado através de meios de comunicação à distância, estamos perante um denominado contrato celebrado à distância, tal como previsto e regulado pelo DI n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (na sua redacção actual).

Assim, por se tratar de um contrato deste jaez, entendeu o legislador impor, ainda deveres acrescidos ao fornecedor do bem ou ao prestador de um serviço que recorram a meios de comunicação à distância.

Assim, para a sua celebração válida e eficaz, a par de requisitos formais, impõe o legislador, ainda numa fase pré – contratual, que, *in casu*, o prestador de serviços preste um conjunto de informações ao consumidor, plasmadas nas várias alíneas do n.º 1 do artigo em apreço.

De entre as mesmas, destacamos, o disposto nas alíneas e) e f) isto é a obrigação de antes do consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, informação sobre:

- Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam;

- O modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato.

A consequência para a violação do dever de informação quanto a aspectos materiais relativos ao contrato vem plasmada no n.º 5 do artigo que tratamos. Nos seus termos:

“Em caso de incumprimento do dever de informação quanto aos encargos suplementares ou outros custos referidos nas alíneas e), f), g), h) e i) ou quanto aos custos de devolução dos bens referidos na alínea m), ambas do n.º 1, o consumidor fica desobrigado desses custos ou encargos.”
(sublinhado nosso).

Assim, e não tendo a reclamada provado que informou o consumidor sobre os custos do serviço a realizar não se encontra o reclamante obrigado ao pagamento dos mesmos.

E não colhe o argumento aduzido pela reclamada, em sede de contestação de que caso o reclamante se tivesse deslocado à sede da reclamada teria verificado que aí se encontra afixada, em local de acesso público e visível a todos a tabela de preços, não divergentes dos que foram aplicados ao consumidor.

Pelo contrário, existindo uma tabela de preços e uma vez que o reclamante contactou a reclamada por mensagem electrónica, poderia esta ter-lhe remetido a tabela de preços praticados, antes da deslocação da equipa técnica ao domicílio do consumidor, pela mesma via e cumprindo deste modo o dever de informação a que se encontrava adstrita, nomeadamente no que diz respeito ao preço de deslocação e ao preço da mão-de-obra.

Facto é que não conseguiu a reclamada provar que cumpriu o dever de informação, nos moldes vistos.

Por outro lado, não colhe, de igual modo, o argumento de que não corresponde a qualquer uso ou costume mercantil efectuar diagnósticos ou orçamentos a título gratuito.

Se, por um lado, os orçamentos não têm de ser gratuitos, por outro lado, e não o sendo, deve o consumidor ser informado, nos moldes vistos, sobre o respectivo valor.

A este propósito dispõe o DL n.º 10/215, de 16 de Janeiro (diploma que aprova e regula o regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração (RJACSR).

No que ora, nos interessa, nos termos do disposto no n.º 2 do art. 39.º, o orçamento pode ser gratuito ou oneroso e nos termos do seu n.º 1 quando o preço não seja pré-determinado ou quando não seja possível indicá-lo com precisão, o prestador de serviços, nos termos do disposto na alínea a) do n.º 3 do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e em função da concreta prestação de serviços solicitada, deve fornecer, quando solicitado pelo cliente, um orçamento detalhado do qual constem todas as informações aí descritas.

Assim, a primeira conclusão a retirar é a de que não está obrigado o reclamante ao pagamento da factura objecto do presente dissídio, por violação, por parte da reclamada do dever de informação a que se encontrava adstrita, cuja consequência legal é a desobrigação de pagamento, por parte do consumidor, de tais custos, na mesma plasmados.

Por último, cabe-nos analisar o valor peticionado pelo reclamante a título de danos morais.

Invoca o reclamante, de forma genérica, transtornos na vida pessoal e familiar, tempo perdido, deslocações e comunicações, no valor de 750,00€.

Ora, para que o dano não patrimonial mereça a tutela efectiva do direito deverá revestir-se de gravidade, pautada por critérios objectivos, de forma a

poder concluir-se que a gravidade do dano causado é merecedor da tutela do direito, concedendo-se indemnização compensatória ao lesado.

Não conseguindo este tribunal averiguar o valor exacto dos danos, julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados.

Limitou-se o reclamante a referir um valor sem qualquer concretização dos transtornos na vida pessoal e profissional, tempo perdido, deslocações e comunicações.

Pelo exposto não pode este tribunal conceder ao reclamante qualquer indemnização compensatória, uma vez que não conseguiu, este, provar a gravidade dos danos

#

#

#

III- DECISÃO

#

**Julgo a presente reclamação parcialmente
procedente e em consequência:**

**1 – condeno, por provado, a Demandada a anular a
factura emitida e enviada ao Demandante;**

**2 - absolvo a Demandada, por não provado, do
pagamento da indemnização peticionada pelo Demandante, a
título de danos morais.**

Sem custas.

Valor: 750,00€

Notifique.

Coimbra, 2023- 06- 20

Cristina Freitas

(Cristina Freitas)