

Reclamação n.º 132/20

**Demandante:** [REDACTED]

**Demandada:** [REDACTED]

No dia 7/7/20 , na sede deste Tribunal, estando presente:

Dr. JOÃO CARLOS PIRES TRINDADE, juiz árbitro.

Drª. Paula Fernandes, jurista deste Tribunal.

[REDACTED], o demandante.

[REDACTED], mandatária da demandada

Aberta a audiência, após ter tentado a conciliação entre as partes, passou a ouvir demandante e representante da demandada, tendo aquele pedido

-que se declare que não é devida a quantia de 125,95 € que é pedida pela demandada.

Finda a produção a prova ele Sr. Juiz - árbitro, passou a consignar a seguinte

MATÉRIA DE FACTO PROVADA:

**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

1. No dia 21/3/19 ,a pedido do reclamante, a reclamada procedeu à reparação de um aparelho de ar condicionado.
2. Tendo sido elaborada a folha de serviço com a nota nº [redacted] assinada pela reclamante.
3. No dia 22.03.2019 foi emitida a factura nº [redacted] com data de vencimento igual á da emissão no valor de €126,95 €.
4. Em Julho de 2019 o reclamante contactou novamente a reclamada a solicitar os seus serviços por o aparelho não estar a funcionar.

**FUNDAMENTAÇÃO**

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como nos depoimentos do demandante.

#

Para constar se lavrou a presente acta que depois de lida vai ser assinada.

Coimbra,2020-07-06



(João Carlos Pires Trindade)

2



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Conclusão, 2020-07-08

#

#

**SENTENÇA**

#

Reclamação n.º 132/20

**Demandante:** [REDACTED]

**Demandada:** [REDACTED]

**Sumário:**

-Consumidor- Direito á qualidade do bem adquirido

-Ónus da prova do serviço defeituoso

Artigos: Código Civil – 342º

Lei 24/96 de 31/7(L .Defesa do Consumidor)-3º e 4º

1-0 consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, devendo ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem.

2-Para que o consumidor obtenha êxito na pretensão de não pagar o valor cobrado pela prestação de um serviço de reparação que considera defeituoso impõe-se que demonstre os defeitos que alega.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

## I- RELATÓRIO

#

1-Na presente reclamação pretende o demandante que se declare que não é devida a quantia de 125,95 € que é pedida pela demandada.

#

2-Alega para tanto e em resumo que solicitou os serviços da reclamada para reparar um aparelho de ar condicionado.

A reparação foi realizada mas o aparelho não ficou bom.

Considera que é devido tão só o montante de 30,00 € correspondente à deslocação.

#

3- A demandada citada contestou pugnando pela improcedência da pretensão do demandante alegando que fez a reparação solicitada com êxito e que o problema advindo tinha a ver com uma peça do comando que dada a antiguidade do aparelho já não era possível substituir por não haver.

#

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

2

RECLAMAÇÃO Nº132/20

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1º 3000-172 COIMBRA

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com> Email: [geral@centrodearbitragemdecoimbra.com](mailto:geral@centrodearbitragemdecoimbra.com)

tel. 239 821 690 \* 239 821 289

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

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

#

## II- FUNDAMENTOS

#

### a- **Matéria de facto provada**

1. No dia 21/3/19 ,a pedido do reclamante, a reclamada procedeu à reparação de um aparelho de ar condicionado.

2. Tendo sido elaborada a folha de serviço com a nota n° [REDACTED] assinada pela reclamante.

3. No dia 22.03.2019 foi emitida a factura n° [REDACTED] com data de vencimento igual á da emissão no valor de €126,95 €.

4. Em Julho de 2019 o reclamante contactou novamente a reclamada a solicitar os seus serviços por o aparelho não estar a funcionar.

## FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como nos depoimentos do demandante.





CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

### **b-O mérito da causa**

Nos termos do artº 3º, al. a) da Lei 24/96 de 31/7 (Lei de defesa do Consumidor) o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, devendo ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecida, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (artº 4º).

Mas para que a pretensão do reclamante tenha êxito impunha-se que ele demonstrasse os defeitos da prestação que alega, ou seja que a reparação não surtiu o efeito pretendido.

Na verdade estabelece o artº 342º do Código Civil (CC) que aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

Tal não aconteceu. É que não basta alegar que se tem razão, que a reparação não foi bem feita, é necessário demonstrar essa mesma razão e as imperfeições da reparação.

Não queremos deixar de registar que nas situações de conflito nos serviços públicos essenciais<sup>(1)</sup>, que não é o caso, tal ónus impende sobre o prestador do serviço. <sup>(2)</sup>

---

<sup>1</sup> - Lei 23/96-26/7-artº 1º.

São os seguintes os serviços públicos abrangidos:

a) Serviço de fornecimento de água;

#

III- DECISÃO

#

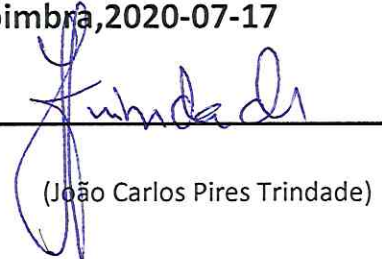
**Julgando improcedente a presente reclamação  
dela se absolve a reclamada [REDACTED].**

**Sem custas.**

**Valor: € 125,95**

**Notifique.**

**Coimbra, 2020-07-17**



(João Carlos Pires Trindade)

- 
- b) Serviço de fornecimento de energia eléctrica;
  - c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
  - d) Serviço de comunicações electrónicas;
  - e) Serviços postais;
  - f) Serviço de recolha e tratamento de águas residuais;
  - g) Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos. .

<sup>2</sup> - Artigo 11.º L. 23/96-26/7- Ónus da prova

1 - Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.