

Proc. n.º 2066/2022

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 6 de setembro de 2022, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à aquisição de um sistema solar (painéis, inversor e bateria).

Segundo o reclamante, no dia 31 de maio de 2022, adquiriu à reclamada um sistema solar composto por painéis, inversor e bateria, mediante o pagamento, já efetuado, da quantia de 10.044,00 eur. Duas semanas depois da instalação, constatou que não se verificava qualquer redução de consumo, a bateria não carregava e a potência de produção dos painéis era de cerca de metade da antecipadamente estimada ou proposta pela reclamada. Ainda segundo o reclamante, entre junho e setembro, a energia produzida pelo sistema esteve a ser paga à reclamada como se fosse fornecida ao reclamante pela reclamada (como se o reclamante pagasse a energia que ele próprio produz). A propósito das queixas, o reclamante contactou a H expondo a situação. Desde junho de 2022, estabeleceu múltiplos contactos com as linhas de atendimento da reclamada. Apresentou ainda reclamação no “Portal da Queixa” e no Livro de Reclamações. O reclamante pediu que a reclamada agende visita técnica para solução dos problemas e pediu ainda o pagamento de um valor de indemnização pelos valores excessivos de consumo que foram pagos em função da incorreta instalação ou incorreto funcionamento do sistema. No início da fase de arbitragem, o reclamante apresentou novo requerimento inicial, ao abrigo do disposto no art. 14.º, n.º 1 do Regulamento do CNIACC e 33.º, n.º 3 da Lei da Arbitragem Voluntária (aplicável *ex vi* art. 19.º, n.º 3 do Regulamento do CNIACC), tendo concluído com o pedido de cancelamento do contrato e devolução do preço pago, e pagamento de indemnização no valor de 572,00 eur.

A reclamada apresentou contestação na qual, essencialmente, impugnou o teor da reclamação apresentada pelo reclamante. A reclamada defende que a reclamação deve ser julgada improcedente.

Resumo

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 10 de janeiro de 2023, diligência a que compareceram o reclamante e a Ilustre Mandatária da reclamada, tendo sido ouvidos o reclamante (em declarações de parte) e uma testemunha por este apresentada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) Mediante contrato celebrado entre as partes, no dia 31 de maio de 2022, o reclamante adquiriu à reclamada o equipamento denominado Solar Premium e Bateria (10 painéis), com o pagamento do preço de 10.044,00 eur;
- B) O equipamento adquirido incluía 10 painéis, inversor e bateria;
- C) O contrato incluía, designadamente, fornecimento, montagem e instalação a cargo da reclamada;
- D) A compra do equipamento foi acompanhada da adesão pelo reclamante a um plano promocional com desconto de 10% na eletricidade durante 24 meses;
- E) De acordo com a proposta apresentada pela reclamada, a instalação do sistema proporcionaria ao reclamante uma poupança média anual estimada entre 922,00 eur e 1.152 eur, uma redução do consumo de rede estimada de 47% e a eliminação estimada do consumo de rede nos períodos de início / meio da tarde e final da tarde;
- F) As estimativas referidas em E) foram decisivas do ponto de vista da decisão tomada pelo reclamante de adquirir o equipamento;
- G) O reclamante também adquiriu à reclamada um equipamento de monitorização de energia, tendo a reclamada assumido a obrigação de prestar esse serviço de monitorização;
- H) Comparando os valores faturados ao reclamante nos períodos de junho a dezembro de 2021 e junho a dezembro de 2022, verifica-se que em 2022 foram pagos mais 39,86 eur (1.546,68 eur comparam com 1.506,82 eur);

- I) Para além do referido em H), a aplicação fornecida ao abrigo do contrato referido em G), muito embora só tenha sido disponibilizada ao reclamante cerca de um mês depois da instalação do equipamento, revelou que a energia produzida pelo sistema não contribuía para reduzir o consumo da energia de rede antes contribuindo para o aumento desse consumo, de tal modo que nos períodos de maior produção de energia o consumo da energia fornecida pela rede é maior;
- J) Nos meses de junho, julho, agosto e setembro de 2022 e até à apresentação da reclamação, o reclamante contactou diversas vezes os serviços da reclamada a quem dirigiu as queixas relativas ao funcionamento do sistema, ao que procedeu por telefone e por mensagens de correio eletrónico;
- K) O reclamante apresentou igualmente reclamação junto do Provedor do Cliente e da DECO;
- L) Não obstante o referido em J) e K), até à apresentação da presente reclamação, o reclamante não obteve resposta satisfatória, nem foi efetuada, até à data de apresentação da reclamação, deslocação de técnicos da reclamada ao local;
- M) A reclamada obrigou-se com um período de garantia de 25 anos para os módulos fotovoltaicos, 10 anos para a bateria e 3 anos para os restantes equipamentos fornecidos trabalhos realizados.

Não se consideram provados ou não provados outros factos que possam relevar do ponto de vista da decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a E), G) e M) resultaram dos documentos juntos pelo reclamante que se encontram nos autos de fls 4 a fls 5 e de fls 18 a fls 51 (fatura de compra do equipamento e documentos contratuais associados a essa compra).

No que toca aos factos provados F), H) e I), o juízo de provado assentou nas declarações prestadas pelo reclamante e no depoimento da testemunha ouvida em audiência arbitral. Foram igualmente valorados os documentos junto pelo reclamante na sequência da audiência arbitral, designadamente os gráficos relativos à monitorização do funcionamento do equipamento e valores de consumo faturados.

Os factos J), K) e L) foram considerados provados considerando as declarações prestadas pelo reclamante e o depoimento da testemunha ouvida em audiência arbitral. Foram igualmente considerados os documentos (designadamente as mensagens de correio eletrónico

provenientes dos serviços de atendimento da reclamada, do provedor do cliente e da DECO) juntos pelo reclamante na sequência da audiência arbitral.

Em audiência arbitral, o reclamante confirmou a compra do equipamento. Descreveu as diligências que efetuou no sentido de conseguir que os problemas fossem resolvidos pela reclamada, com diversos telefonemas para a B, totalmente infrutíferos, e reclamações no Portal da Queixa, na DECO e do Portal da B. Só depois da intervenção do CNIACC é que a reclamada telefonou para marcar assistência técnica, o que aconteceu em novembro de 2022, agendando visita para o dia 16 de janeiro de 2023 com a indicação de que, se fosse possível, antecipariam a visita. Acabaram por ir no dia 7 de dezembro, data em que se deslocou o técnico Bruno Castro que esteve todo o dia, mas não resolveu nada. Houve nova visita no dia 13 de dezembro com dois técnicos que estiveram todo o dia, mas também não resolveram nada. No dia 10 de janeiro de 2023 (data da audiência arbitral) os painéis estão ligados, mas o todos os outros componentes estão desligados. Referiu que nas horas de maior produção, o consumo de energia de rede é maior do que o verificado no período homólogo do ano anterior. No seu entender, isso deve-se ao facto de a energia ir para rede e não para consumo do cliente, sendo certo que o reclamante entende que está a pagar a energia consumida e a energia produzida.

A testemunha F é filho do reclamante e acompanhou todas as vicissitudes inerentes à celebração do contrato. Referiu que no início de 2022 analisaram um conjunto de propostas para solução solar e optaram pela B com base numa estimativa da reclamada de cerca de 40% de redução. O equipamento foi pago a pronto e estava incluído num pacote “standardizado”. Comparando os 6 meses de 2021 com os 6 meses de 2022 em que o equipamento esteve em funcionamento, concluiu que o consumo de rede aumentou. Os gráficos revelam que a energia excedente é perdida (metade da solução não serve para nada). Estão em crer que há um erro na instalação. Quando não está ninguém em casa e está sol, é quando gastam mais. Contactou a H que respondeu colocando a hipótese de existir um erro na instalação e que o contador da energia deveria estar incorretamente ligado. A situação foi detetada em julho (o equipamento foi instalado em maio). Os técnicos disseram que faltaria completar a instalação, mas que estava dependente de uma pré-intervenção da C para substituir o contador. A C foi mais do que uma vez ao local, mas referiu sempre que a intervenção para correção do mau funcionamento deveria ser feita pela reclamada. A aplicação deveria ter sido disponibilizada logo no dia seguinte e só foi disponibilizada mais de um mês depois (trata-se de uma aplicação que permite monitorizar o funcionamento do sistema). Logo que tiveram acesso à aplicação de monitorização começaram a reclamar. Os sucessivos contactos com os serviços de atendimento da reclamada foram sempre totalmente infrutíferos. O pai passou a fazer reclamações na DECO, no Portal da Queixa e no Provedor do Cliente. Os técnicos acabaram por lá ir em dezembro mas não resolveram e aparentemente a bateria está neste momento inativa

/ morta. Considera que o investimento foi totalmente perdido. Concluiu referindo que o tarifário promocional de desconto de 10% não foi aplicado. Entende que o pai está muito prejudicado. Candidataram-se a um financiamento europeu, mas nem o puderam submeter porque a questão que aqui se discute não ficou resolvida.

Fundamentação jurídica

Em geral, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, de modo que estes devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (art. 4.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho). O Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro¹, reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE. O diploma é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais [art. 3.º, n.º 1, al. a)]. O art. 5.º do diploma obriga o profissional a entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º, ou seja, bens de cumpram os requisitos objetivos e subjetivos de conformidade. Assim, o bem deve corresponder à descrição, ao tipo e à qualidade e deter a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda, devendo ainda ser adequado a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes [art. 6.º, als. a) e b)]. Acresce que os bens devem ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem [art. 7.º, n.º 1, als a) e d)]. Nos termos do art. 9.º, considera-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que a instalação seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade.

Nos termos do art. 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem e a comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve

¹ Os artigos que seguidamente forem indicados sem indicação expressa de diploma normativo referem-se ao Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais (art. 12.º, n.º 5).

Face à matéria de facto dada como provada resulta evidente que ocorreu incumprimento pela reclamada da obrigação de entrega do bem, por se verificar falta de conformidade. Com efeito, o equipamento concretamente fornecido e instalado não apresenta as características de descrição, qualidade e funcionalidade equivalentes a bens da mesma natureza ou que correspondam às qualidades e outras características habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo ou às asseguradas (ainda que por estimativa no que se refere a reduções concretas) pela reclamada. Da instalação de sistemas como o que aqui se discute espera-se uma redução no consumo de energia de rede com a consequente redução dos valores a pagar pelo cliente. No caso concreto, a reclamada apresentou ao reclamante estimativas exaustivas relativas ao modo de funcionamento típico do sistema consoante os períodos do dia e apresentou também estimativas de redução de consumo. Ainda que se tratem de meras estimativas, a verdade é que não se verificou qualquer redução, nem o funcionamento do sistema foi alguma vez minimamente coincidente com o veiculado pela reclamada antes e na celebração do contrato.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato. A resolução do contrato é efetuada por declaração ao profissional na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda (art. 20.º, n.º 1), podendo essa declaração ser efetuada por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais (n.º 2).

O direito à resolução do contrato pode ser exercido pelo consumidor caso o profissional não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem, quando tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior ou quando tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor ou, ainda, quando a gravidade da falta de conformidade justifique a imediata resolução do contrato de compra e venda (art. 15.º, n.º 4).

No caso concreto, a resolução pelo consumidor operou pela via da notificação à reclamada do requerimento arbitral em que o reclamante refere que pretende a cessação do contrato. A resolução parece devidamente fundamentada e o reclamante tem direito a esta via de reação à falta de conformidade. Com efeito e como se deu como provado, o reclamante queixou-se das questões suscitadas e solicitou a sua correção julho a setembro de 2022. Trata-se de um período de tempo manifestamente alargado em que não houve da parte da reclamada a mais ligeira reação de que pudesse retirar-se o propósito sério de que a reclamada assumiria a

reparação ou substituição do bem. Ou seja, a inação da reclamada reconduz-se à recusa de reparação ou substituição do bem / reposição da conformidade do bem e traduz a verificação de circunstâncias de que resulta a intenção ou a incapacidade de intervir de molde a satisfazer a legítima pretensão do reclamante, sobretudo considerando o prazo razoável que o legislador impõe. Por outro lado, afigura-se que o equipamento não cumpre, sequer minimamente, o propósito que esteve subjacente à sua aquisição, o que significa que a falta de conformidade é suficientemente grave para abrir a porta à resolução, devendo o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas do profissional, e o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens.

Os direitos do consumidor revestem natureza imperativa, o que significa que não podem ser contrariados por qualquer disposição contratual que os exclua ou restrinja (arts. 51.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro e 16.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

Do anteriormente exposto resulta que o pedido de resolução deverá ser julgado procedente. Mas o reclamante formula ainda um pedido de indemnização por danos associados ao incumprimento contratual, quantificando o valor da indemnização em 572,00 eur. Este montante diz respeito ao valor da redução do preço dos consumos da eletricidade que era expectável que fosse proporcionado pelo regular funcionamento do equipamento nos 6 meses que deveria ter estado a operar regularmente. Nos termos do art. 52.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o exercício do direito à resolução não prejudica o direito do consumidor a ser indemnizado nos termos gerais. Por outro lado, o incumprimento do contrato permite que o credor peticione a resolução, mas ao mesmo tempo a indemnização dos danos sofridos (art. 801.º, n.º 2 do Código Civil [CCiv]). Aliás, a indemnização pode abranger o interesse contratual negativo mas pode também abranger o interesse contratual positivo, neste último se compreendendo os danos associados à supressão do benefício que o credor esperava ter se o contrato tivesse sido cumprido (nessa sentido e a título de exemplo, o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24 de janeiro de 2017, sendo relator o Juiz Conselheiro Pinto de Almeida, disponível em dgsi.pt com o n.º de proc 1725/13.6TVLSB.C1.S1). Ou seja, o reclamante tem direito a indemnização que corresponde à redução estimada (pela própria reclamada) no consumo de eletricidade de rede. Se o consumo total foi de 1.546,68 eur, os 47% de redução correspondem a um valor superior ao peticionado de 572,00 eur, razão pela qual é este último o valor que deve ser considerado para efeitos decisórios.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação procedente por provada e, em consequência,

- a) Reconhece-se o direito do reclamante a proceder à resolução contratual, com a consequente condenação da reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 10.044,00 eur (sem prejuízo da devolução / remoção do equipamento à / pela reclamada, a expensas desta), pagamento que deverá ser feito de acordo com o disposto no art. 20.º, n.os 5 e 6 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro);
- b) Condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 572,00 eur a título de indemnização pelos danos resultantes do incumprimento;
- c) Condena-se a reclamada a pagar juros à taxa legal cível sobre as quantias referidas em a) e b), até efetivo e integral pagamento [quanto à al. a) os juros contam a partir do 15.º dia posterior à notificação da decisão arbitral; quanto à al. b) os juros contam a partir da notificação da decisão arbitral].

Notifique-se.

Braga, 25 de janeiro de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto