



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 503 /2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos de lazer

**Tipo de problema:** Facturação injustificada

**Direito aplicável:** artigos 813.º e 814.º e 570.º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Devolução das prestações trimestrais cobradas desde 13-08-2020 por inexistência da prestação dos serviços contratados.

---

## **Sentença nº 167 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** --- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada o serviço de segurança (sistema de alarme doméstico ligado a central) que cancelou posteriormente por considerar que o serviço contratado não estava a ser prestado. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso dos valores debitados de 13 de agosto de 2020 em diante, num total de € 750,00, acrescido da declaração que a Reclamante não tem de pagar a fatura de outubro de 2022, no valor de € 98,63.

Por sua vez, a Reclamada veio reconhecer ter sido contratada pela Reclamante e que esta aceitou continuar a pagar um serviço que necessitava de ser atualizado, não tendo direito à restituição do que pagou. Que a Reclamada apenas solicitou à Reclamante o pagamento dos serviços prestados até a data da cessação do contrato. Quanto à solicitação do pagamento dos valores em



falta por terceiro, que a mesma resultou de cessão de crédito a terceiro, permitida. Conclui, a final, pela inexistência de direito à restituição.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa e com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que presta serviços de segurança e de vigilância (cf. facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 11 de dezembro de 2004, a Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços de segurança com a Reclamada (cf. doc. a fls. 3-7);
3. O mencionado contrato tinha por objeto a residência da Reclamada, onde a mesma vive (cf. declarações da Reclamante);
4. Em 2020, a Reclamada enviou à Reclamante diversos SMS's de que esta deveria contactar a Reclamante, de forma a agendar assistência técnica para verificação de equipamento (provado por acordo das Partes);
5. A Reclamante só contactou a Reclamada em agosto de 2020, data em que foi agendada a assistência técnica ao local (cf. doc. a fls. 9, posteriormente junto em audiência de discussão e julgamento em condições legíveis, e declarações da Reclamante);
6. Por essa ocasião, o técnico da Reclamada observou que não havia linha telefónica para a Central e que foi solicitado orçamento para atualização do equipamento por equipamento mais recente (cf. doc. a fls. 9, *email* a fls. 15-16 e declarações da Reclamante);
7. Após essa data, a Reclamante continuou a receber SMS periódicos, automáticos, da Reclamada com indicação de avaria na ligação do sistema e para contactar a Reclamada (cf. declarações da Reclamante);
8. Após a deslocação do técnico da Reclamada à sua residência, a Reclamante não mais contactou a Reclamada quanto ao orçamento ou em relação aos avisos de SMS no seu telemóvel (cf. declarações da Reclamante);
9. Após a deslocação do técnico da Reclamada à sua residência, a Reclamante, por opção, não mais voltou a ativar o sistema de alarme de sua casa (cf. declarações da Reclamante);



10. Entre 6 de abril de 2021 e 2022, a prestação trimestral cobrada pela Reclamada pelo contrato celebrado com a Reclamante foi de € 92,10 e € 96,62, respetivamente (cf. doc. a fls. 11);
11. Em julho de 2022, a Reclamante cancelou a autorização de débito bancário dos pagamentos do contrato celebrado com a Reclamada (cf. declarações da Reclamante);
12. A 28 de outubro de 2022, a Reclamada informou a Reclamante que para formalizar a rescisão do contrato, seria necessário o envio de carta assinada com 30 dias de antecedência ao término do contrato (cf. *email* a fls. 21-22);
13. A 7 de novembro 2022, a Reclamante comunicou à Reclamada que considerava o contrato sem efeito (cf. *email* a fls. 21);
14. A 9 dezembro de 2022, a Reclamada comunicou à Reclamante que considerou a resolução do contrato (cf. *email* a fls. 20);
15. A 25 de outubro de 2022, a Reclamada enviou à Reclamante pedido de pagamento de fatura com data de 24 de setembro de 2022 e data de vencimento de 4 de outubro de 2022, no valor de € 98,63, que a Reclamante não pagou (cf. fatura R22P63F05955085 junta em audiência de julgamento e declarações da Reclamante),

### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, não ficaram provados os seguintes factos:

1. Que durante dois anos, ou mais, a Reclamada não tivesse prestado ao Reclamante o serviço por esta contratado;
2. O valor das prestações devidas pelo contrato celebrado entre as Partes anteriores a 6 de abril de 2021;
3. Que a Reclamante tivesse solicitado por escrito um orçamento para atualização de equipamento fornecido pela Reclamada.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Foi ainda ouvida, por iniciativa do Tribunal, a Reclamante que esclareceu que o local de prestação dos serviços de segurança contratados à Reclamada era a sua residência. Que, em agosto de 2020, o técnico da Reclamada a informou que não tinha linha telefónica para a central e deveria proceder à atualização do equipamento (isto é, a troca por um mais recente), tendo solicitado orçamento para tal. Que nunca recebeu tal orçamento, nem voltou a solicitar o mesmo, nem respondeu aos diversos SMS da Reclamada para a contactar por avaria na ligação ao sistema. Que, por opção sua, deixou de ativar o alarme depois de agosto de 2020. Que cancelou o pagamento, por débito em conta, da prestação do contrato em julho de 2022. Que, em novembro 2022, comunicou à Reclamada que não queria manter o contrato.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., apenas ficou provado que o equipamento da Reclamada que a Reclamante tinha na sua habitação necessitava de ser atualizado e que estava sem linha telefónica para a central. Se o mesmo, apesar ter sido pedido orçamento para atualização (troca por um mais recente), funcionava, ou não, no todo ou em parte, não ficou provado, não tendo a Reclamante alegado sequer que o equipamento instalado na sua habitação não funcionasse. Apenas que deixou de o utilizar, tendo ainda ficado provado que por motivo de linha telefónica, facto exterior ao aparelho, não havia ligação para a central.

Relativamente ao facto não provado B., apenas ficou provado documentalmente o valor de algumas das prestações cobradas pela Reclamada pelo contrato celebrado com a Reclamante. Concretamente as constantes a fls. 11 entre 6 de abril de 2021 e 6 de julho de 2022. Caberia à Reclamante demonstrar, por recibo/fatura da Reclamada ou extrato bancário da conta da Reclamante, os pagamentos efetivamente realizados à Reclamada por conta do serviço contratado nos demais períodos de vigência do contrato.

Por fim, no que concerne ao facto não provado C., não logrou a Reclamante provar o mesmo, através da junção do qualquer documento onde tivesse solicitado por escrito o mencionado orçamento de equipamento ou a insistir pelo respetivo envio.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

A Reclamante celebrou com a Reclamada, profissional, um serviço de segurança, por meio de sistema de alarme com ligação a central na sua habitação. Isto é, uma prestação de serviços de consumo.

Adicionalmente, pede a Reclamante que a fatura de outubro de 2022 seja declarada como não devida.

Atendendo às posições das Partes, a questão a decidir diz respeito à pretensão da Reclamante de condenação da Reclamada no reembolso das prestações trimestrais pagas ao abrigo de contrato celebrado, com fundamento no facto de as mesmas se reportarem a serviço não efetuado pela Reclamada

Compulsada a matéria de facto, apenas se pode concluir pela improcedência dos pedidos da Reclamante, por a mesma não ter logrado demonstrar que a Reclamada não prestou o contrato celebrado.

Senão vejamos.

Quanto ao pedido de reembolso das prestações pagas pela Reclamante à Reclamada entre agosto 2020 e setembro de 2022, apenas ficou provado que o sistema de alarme instalado na residência da Reclamada tinha sido objeto de orçamento da atualização, isto é, para ser substituído por um equipamento mais recente. Não ficou provado que o mesmo não funcionava, nem que não realize as funções a que se destinava. Quanto à circunstância de a central do aparelho instalado na habitação da Reclamada não permitir a ligação à central, resultando a mesma de um problema na linha telefónica, considera-se que não é um problema do aparelho e do serviço, mas de um facto exterior ao mesmo: a linha telefónica. De todo o modo e sem conceder, ainda que se considerasse que a



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

ausência de ligação à central fosse um problema do sistema de alarme instalado na Reclamada, tal facto não poderia constituir, em nosso entender, um incumprimento do serviço contratado, conforme alega a Reclamante, mas um cumprimento defeituoso. Com efeito, a Reclamada continuaria a beneficiar os dísticos de vigilância que são atribuídos aos clientes neste tipo de situações, conforme é do conhecimento público, e, querendo poderia continuar a ativar o alarme, apenas com a particularidade de o mesmo, sendo ativado, não ter ligação à central.

Logo, não tendo ficado provado que a Reclamante pagou por um serviço que não foi prestado, não precede a sua pretensão ao reembolso de prestações efetuadas.

Restaria, quanto muito, a eventual responsabilidade da Reclamada por um cumprimento defeituoso do contrato. Contudo, quanto a esta possibilidade, perante a matéria provada, sempre teríamos de concluir por mora ou culpa da Reclamante que, em nosso entender, desresponsabilizaria a Reclamada (cf. artigos 813.o e 814.o e 570.o do Código Civil). Com efeito, a Reclamada reiteradamente advertiu a Reclamante, através da SMS, de problemas na ligação, a para entrar em contacto com a Reclamada, mas esta nada fez.

Avançando para o pedido de declaração de que a Reclamante não deve a Reclamada a prestação faturada em outubro de 2022, também este pedido não procede. Com efeito, ficou provado, conforme a Reclamante reconhece, que a comunicação da Reclamante da sua vontade de cessar o contrato apenas ocorreu a 7 de novembro de 2022. Logo, não tendo a mencionada cessação efeitos retroativos, por um lado, e reportando-se a fatura cujo pagamento foi solicitado à Reclamada a uma data em que o contrato ainda estava em vigor, por outro, temos de concluir que o pagamento da mesma é devido.

Tudo visto e atento o exposto, apenas se pode concluir pela improcedência da ação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 848,63 (oitocentos e quarenta e oito euros e sessenta e três cêntimos), correspondente ao somatório dos valores das pretensões da Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de maio de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**