



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1492 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: DL nº 446/85, de 25 de outubro; artigo 1044º do CC.; artigo 796º, nº 1, do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reparação do equipamento por conta do prestador de serviço, reposição do serviço- alternativa rescisão contrato com devolução do valor pago pela instalação do serviço

SENTENÇA Nº 439 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ---, com identificação nos autos;

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada serviço de segurança (sistema de alarme doméstico ligado a central) tendo o equipamento fornecido pela Reclamada avariado, deixando esta de proporcionar o serviço de vigilância para o qual foi contratada. Que solicitou à Reclamada a reparação do equipamento e a posterior reposição do serviço, mas que esta não o fez. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação do equipamento sem encargos para o Reclamante e na reposição do serviço ou, em alternativa, na rescisão do contrato com a devolução do valor pago pela instalação do equipamento ao Reclamante. Indica como valor da rescisão € 1.037,01.



Por sua vez, a Reclamada veio reconhecer a celebração de uma prestação de serviços de vigilância, em regime de locação de equipamento, com período de fidelização de 36 meses. Que, a 14 de dezembro de 2022, o Reclamante reportou à Reclamada inundação no imóvel onde se encontra instalado o sistema de segurança. Que a Reclamada deslocou técnico ao local, que concluiu que o equipamento estava danificado e que apresentou ao Reclamante orçamento de substituição do mesmo. Que, no seu entender, a substituição do equipamento danificado deve ser assegurada pelo Reclamante. Conclui, a final, que o Reclamante não tem direito a restituição do valor liquidado com a celebração do contrato.

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 maio de 2022, o Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços de segurança com a Reclamada (cf. contrato n.o 1251665 a fls. 3 e 4);
3. O mencionado contrato compreendeu a instalação de equipamento de vigilância da Reclamada na residência do Reclamante, respetivo aluguer e serviço de ligação à Central de Segurança, por 36 meses de fidelização, mediante o pagamento de quota mensal de € 48,50 (cf. doc. a fls. 3 e 4 e declarações do Reclamante);
4. As condições gerais da prestação de serviços contratada são as constantes a fls. 5 e 6 (cf. declarações do Reclamante);
5. O mencionado contrato tinha por objeto a residência do Reclamante, onde o mesmo vive (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);

6. Em dezembro de 2022, em dia concretamente não apurado, alguns dos equipamentos do sistema de vigilância instalado pela Reclamada no local de prestação dos serviços, ficaram danificados, deixando de funcionar, na sequência de inundação ocorrida dentro da habitação do Reclamante, provocada por chuva violenta (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
7. A 13 de janeiro de 2023, o Reclamante solicitou à Reclamada a “reposição” do equipamento de vigilância instalado em sua casa, por motivo de avaria (cf. doc. a fls. 7);
8. A 8 de fevereiro de 2023, o Reclamante contactou novamente a Reclamada, solicitando a reparação do equipamento instalado em sua casa por motivo de inundação (cf. doc. a fls. 9 e declarações do Reclamante);
9. Posteriormente, em fevereiro de 2023, em dia concretamente não apurado, a Reclamada fez deslocar um técnico à residência do Reclamante que confirmou que o equipamento de vigilância instalado da residência do Reclamante não funcionava, por motivo de água (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
10. A 14 de fevereiro de 2023, a Reclamada respondeu ao Reclamante que a responsabilidade dos danos no equipamento, por motivo de inundação, é do Reclamante e que se este pretendia a sua substituição deveria suportar o pagamento de € 415,00 + IVA (cf. doc. a fls. 10);
11. O Reclamante não aceitou pagar a substituição do equipamento de vigilância danificado, não tendo o mesmo sido reparado até à presente data (cf. declarações do Reclamante).

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, não ficou provado o seguinte facto:

A. Que o equipamento de vigilância instalado na habitação do Reclamante não seja reparável.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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

Foi ainda ouvido, por iniciativa do Tribunal, o Reclamante, esclarecendo que o local de prestação dos serviços de segurança contratados à Reclamada era a sua residência. Que, em dezembro de 2022, em resultado de cheias provenientes da chuva, a sua residência ficou submersa em quase dois metros de altura, tendo os equipamentos de vigilância instalados pela Reclamada deixado de funcionar. Que comunicou à Reclamada a situação, que fez deslocar técnicos ao local que confirmaram avaria do equipamento, por motivo de água no mesmo. Que solicitou por escrito e por contactos telefónicos a reparação do equipamento à Reclamada, mas que esta não o fez, alegando ser o Reclamante o responsável.

Foi ainda ouvida ---, testemunha, mulher do Reclamante. Esclareceu a mesma que vive com o marido no local onde está instalado um sistema vigilância com ligação à Central de Segurança da Reclamada e que, em dezembro de 2022, deixou de funcionar por a residência ter ficado inundada, em quase dois metros de altura, com água e lama, proveniente de chuvas violentas ocorridas na zona onde vive. Que a Reclamada fez deslocar técnicos ao local que confirmaram avaria do equipamento por motivo de água no mesmo. Que o equipamento não funciona e continua por reparar por a Reclamada ter se recusado a reparar o mesmo sem custos para o seu marido, ora Reclamante.

Quanto ao facto não provado A., apenas ficou demonstrado que o equipamento de vigilância instalado pela Reclamada na residência do Reclamante ficou danificado, que o serviço de vigilância não está a ser prestado por motivo da referida avaria e que a Reclamada apresentou ao Reclamante um orçamento de substituição do equipamento.

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

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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

**

O 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.

Atendendo às posições das Partes, a questão a decidir diz respeito à pretensão do Reclamante de condenação da Reclamada na reparação dos equipamentos de vigilância instalados na habitação do Reclamante que estão danificados e na posterior reativação do serviço ou, se assim não se entender, na rescisão do contrato.

Compulsada a matéria de facto, ficou provado que a Reclamada instalou na residência do Reclamante, por conta do contrato, equipamento de vigilância. Mais ficou provado que a propriedade do respetivo equipamento é da Reclamada, encontrando-se o Reclamante a fruir dos mesmos enquanto locatário. Isto é, no regime da locação. Uma prestação secundária, instrumental à execução, pela Reclamada, do serviço de vigilância com ligação a central, a prestação principal, dominante.

Por fim, ficou ainda demonstrado o equipamento instalado na residência do Reclamante ficou danificado por motivos de intempérie ocorrida na residência do Reclamante. Isto é, uma inundação provocada por chuva. Que, em resultado de tal deterioração, a prestação dos serviços de vigilância contratada deixou de ser efetuada.

No que concerne à questão em discussão nestes autos, importa, em primeiro lugar, atentar ao acordado entre as partes, concretamente ao estabelecido no artigo 13.º, n.º 3, das Condições Gerais da Prestação de serviço, sob a epígrafe, “Suspensão dos Serviços”. Nos termos da mesma, ficou convencionado que *“as obrigações da Empresa ficarão suspensas, sem que por isso lhe possa ser exigida qualquer responsabilidade, quando o seu cumprimento for impossibilitado por caso fortuito ou de força maior, tais como as situações derivadas de [...] inundações.”*

Interpretando a mencionada cláusula, é nosso entendimento que a obrigação que aqui está é causa é apenas a relativa ao serviço Plus contratado à Reclamada (cf. fls. 3). Isto é, a suspensão da obrigação principal da Reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quanto à obrigação relativa ao aluguer do equipamento, de proporcionar o gozo do mesmo, a prestação instrumental, não está compreendida na mencionada cláusula. Assim resulta, em nosso entender, das regras gerais da interpretação da declaração negocial e, havendo dúvidas se as obrigações suspensas no artigo 13.o das condições gerais incluem, ou não, o gozo do equipamento de vigilância, sempre se teria de observar o disposto no n.o 2 do artigo 11.o do artigo do DL n.o 446/85, de 25 de outubro, na redação atual, nos termos do qual, na dúvida, prevalece o sentido mais favorável ao aderente. Ou seja, a interpretação propugnada.

Assim, a questão em discussão nestes autos, rege-se pelo disposto nas regras especiais do contrato de locação e pelas regras gerais dos negócios jurídicos.

Sendo a propriedade do equipamento de vigilância instalado em casa do Reclamante da Reclamada e tendo o Reclamante o gozo da mesma, ao abrigo de regime de aluguer, significa que tem a Reclamada a obrigação de proporcionar ao Reclamante o gozo do referido equipamento [cf. artigos 1022.o e 1031.o, alínea *b*), do Código Civil].

Sucedede que, por motivo de inundação, alguns dos bens que integram o referido equipamento de vigilância ficaram danificados, deixando este de funcionar e, conseqüentemente, impedindo a prestação do serviço de vigilância pela Reclamada. Isto é, por evento não imputável ao Reclamante, o equipamento da Reclamada deteriorou-se. Logo, não estamos perante um caso do artigo 1044.o do CC.

Nos termos gerais, o risco de deterioração da coisa locada não imputável às partes, corre pelo titular da coisa, isto é, pela Reclamada (cf. artigo 796.o, n.o 1, do Código Civil). Correndo sobre a Reclamada tal risco e tendo esta a obrigação de continuar a proporcionar ao locatário o gozo da coisa, tem o proprietário/locador, a obrigação de reparar à coisa locada que se deteriorou (neste sentido, cf. PEDRO ROMANO MARTINEZ, *Direito das Obrigações Contratos*, Almedina, 2000, página 185).

Assim, tem o Reclamante o direito de exigir, conforme fez, a reparação do equipamento de vigilância que a Reclamada, em regime de locação, instalou na residência daquele.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Mesmo no cenário de o equipamento em causa não ter reparação, a resposta não se alteraria, tendo a Reclamada, nesse caso, de substituir o equipamento. Com efeito, o bem em causa é fungível, estando em causa uma obrigação genérica: a Reclamada não se obrigou a proporcionar ao Reclamante o gozo de certo equipamento de vigilância, mas de um equipamento de vigilância com certas características. Logo, o eventual perecimento do equipamento em causa, estando em causa um serviço de vigilância a prazo, não exige a Reclamada de substituir o referido equipamento, mesmo quando o seu perecimento não é imputável a nenhuma das Partes.

Procedendo o primeiro pedido do Reclamante, fica prejudicado o conhecimento do segundo.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada à reposição do equipamento de vigilância que instalou na residência do Reclamante em condições de funcionamento, reativando o serviço de vigilância contratado entre as Partes.

Fixa-se o valor da presente Reclamação em € 1.037,01 (mil e trinta e sete euros e um cêntimo), correspondente o valor do pedido mais elevado apresentado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de outubro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)