



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2788 /2021

TÓPICOS

Serviço: Serviços funerários

Tipo de problema: Preços e tarifas

Direito aplicável: artigos 282.o e 283.o, n.o 1, do Código Civil.

Pedido do Consumidor: reembolso dos montantes indevidamente debitados em valor aproximado de 3.265,00€ (três mil duzentos e sessenta e cinco mil euros).

Sentença nº 95 / 2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral necessário 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 junto da Reclamada o serviço de realização de funeral. Que os valores cobrados foram exagerados, tendo ainda pago serviços não prestados, nem propostos ou pedidos. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução de € 3.265,00,00, valor que considera indevidamente debitado (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).



Por sua vez, a Reclamada citada para, querendo, apresentar contestação, veio sustentar que os serviços e valores cobrados foram solicitados e aceites pela cónyuge- Reclamante e seus familiares e que foram todos efetuados pela Reclamada. Conclui, a final, pela improcedência da ação (cf. contestação junta aos autos).

3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

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

1. A Reclamante contratou à Reclamada o funeral de -----, efetuado a 5 de novembro de 2020 (cf. fatura A/222, junta com a reclamação);
2. A Reclamante tem 78 anos sendo a mulher do falecido a enterrar pela Reclamada (cf. depoimentos da testemunha -----);
3. Por ocasião da mencionada contratação, a Reclamante encontrava-se acompanhada dos seus dois filhos (cf. depoimentos das testemunhas ---- e -----, filhos da Reclamante);
4. A contratação dos serviços foi efetuada na casa da Reclamante, após o óbito do defunto (cf. depoimentos das testemunhas ---- e -----, filhos da Reclamante, e declarações do legal representante da Reclamada);
5. Por essa ocasião, foi explicado à Reclamada os serviços compreendidos no contrato celebrado (cf. declarações do legal representante da Reclamada e documento n.º 1 com a contestação, assinado pela Reclamante ainda que apenas no verso);
6. Pelo mencionado serviço, foi pago à Reclamada € 10,055, na própria tarde em que os serviços foram contratados, por transferência da filha da Reclamante (cf. 10 (cf. fatura A/222, junta com a reclamação e depoimento da testemunha -----);
7. O funeral contratado à Reclamada foi pago antes da sua realização (cf. declarações do legal representante da Reclamada);
8. No dia seguinte à contratação dos serviços, a filha da Reclamante contactou a Reclamada, informando-a que, afinal, pretendia a opção do caixão mais barato (cf. depoimento da testemunha -----);
9. O serviço prestado à Reclamante incluiu o tratamento de tanatopraxia ao defunto, no valor de € 1.000,00 (cf. fatura A/222 junta com a reclamação);



10. O mencionado serviço consiste numa intervenção no defunto que produz um retrocesso/atraso no processo de decomposição do cadáver, assim como na retirada dos líquidos do interior do mesmo, prevenindo que, com a decomposição do corpo, os fluídos libertados produzam a corrosão da urna (cf. doc. a fls. 4);
11. O serviço prestado à Reclamante incluiu o pagamento de € 220,00, relativo a pano bordado para velório (cf. fatura A/222 junta com a Reclamada);
12. O funeral contratado teve lugar em período de pandemia e confinamento (cf. declarações da legal representante da Reclamada e das testemunhas da Reclamante);
13. Neste período a realização de velórios estava proibida, assim como urnas abertas, independentemente do tipo de funeral a ser realizado (cremação, enterro ou jazigo) – cf. declarações do legal representante da Reclamada;
14. A Reclamante sabia, por ocasião da contratação do serviço, que o funeral em questão seria sem velório e com a urna soldada e fechada (cf. depoimentos das testemunhas arroladas pela Reclamante e declarações do legal representante da Reclamada);
15. Quando a urna chegou à Igreja, para ser celebrada a Missa, já estava soldada e fechada, não sendo possível ver corpo (cf. depoimentos das testemunhas arroladas pela Reclamante e declarações da legal representante da Reclamada);
16. O funeral em questão foi celebrado sem velório, por não ser permitido (cf. depoimentos das testemunhas arroladas pela Reclamante e declarações da legal representante da Reclamada);
17. O caixão foi colocado num gavetão municipal (cf. depoimentos das testemunhas arroladas pela Reclamante e declarações da legal representante da Reclamada);
18. A 4 de fevereiro de 2021, a Reclamante enviou reclamação dos serviços prestados pela Reclamada, solicitando, a final, a revisão do valor total da fatura (cf. *email* de 4 de fevereiro de 2021 junto com a reclamação);

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada 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



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do legal Representante da Reclamada e os depoimentos das testemunhas da Reclamante, --- e ----, filhos da Reclamante, maiores.

Quanto às declarações de parte do legal representante da Reclamada, sobressai o facto de o mesmo ter esclarecido que esteve reunido com a Reclamante, descrito os serviços compreendidos no contrato celebrado, que entregou à Reclamante o documento junto sob o n.º 1 com a contestação, que a mesma assinou no verso. Sobressai ainda o facto de o mesmo ter esclarecido ao tribunal em que consistiu o serviço de tanatopraxia e que o caixão foi colocado num gavetão municipal.

Quanto aos depoimentos das testemunhas arroladas pela Reclamante, sobressai o facto de as mesmas terem declarado que os serviços foram contratados pela sua mãe à Reclamada, em casa desta, no dia em que o pai faleceu, não se recordando estas testemunhas dos serviços especificamente contratados à Reclamada e só se tendo apercebido dos mesmos, aquando da receção da respetiva fatura após a realização do funeral. Que, desde que o corpo do seu pai foi levado de casa da sua mãe, não o viram mais, por o funeral ter sido realizado sem velório e a urna ter entrado na Igreja já selada.

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

*

A questão a decidir por este Tribunal diz respeito ao direito de a Reclamante receber, ou não, da Reclamada parte do valor dos serviços contratados à Reclamada.

Ora, quanto a esta questão, ficou provado que os serviços prestados pela Reclamada à Reclamante foram previamente acordados e aceites pela Reclamante. Com efeito, é a própria Reclamante a insurgir-se contra o facto de ter pago por um serviço antes da sua realização. O que significa, a nosso ver, que terá acordado na realização do mesmo, antes da sua efetivação. Por outro lado, apesar da idade da Reclamante, 78 anos, e do estado de fragilidade em que se encontrava, a contratar o funeral do seu marido imediatamente após o falecimento do mesmo, os factos provados não permitem inferir a existência de uma falta de consciência da declaração da Reclamante. Ademais, por tal ocasião a Reclamante estava acompanhada pelos seus dois filhos, certamente abalados com a situação e com outras preocupações, além do funeral do seu pai, mas que, apesar de tudo, no dia a seguir ao serviço contratado, tiveram (a filha) a lucidez que ver os serviços contratados e, inclusivamente, de pedir a alteração do tipo de caixão.

Assim, numa primeira análise, temos de reconhecer total razão à Reclamada quando alega que, tendo prestado um serviço à Reclamante previamente contratado e aceite por esta, nada há a restituir. Mesmo na hipótese, que não ficou provada, de os valores cobrados pela Reclamada serem, comparativamente com os cobrados por outras agências funerárias, excessivos. Com efeito, se a Reclamante foi informada previamente dos serviços e do valor a pagar, e posteriormente os pagou, não podia ignorar o que estava a contratar e porque preço, tendo, por essa ocasião, a opção de reduzir os serviços contratados ou de optar por contratar outras empresas funerárias.

Contudo, os factos provados e as regras da experiência também demonstram que o serviço em questão é prestado a pessoas que, no momento em que o solicitam estão extremamente frágeis, em situação de luto e com a capacidade de discernimento afetada ou perturbada. Mas, ainda que neste estado, não se pode dizer que só assim é que se pode compreender que a Reclamante tenha aceite contratar um serviço proposto pela Reclamante, de € 1.000,00, traduzido na preparação de um corpo que, após a sua recolha, não mais seria visto pelos seus familiares. Com efeito, tendo ficado demonstrado que o funeral foi colocação do caixão num gavetão, o serviço de tanatopraxia contratado pela Reclamante, ainda que dispensável, sempre continuaria a ter justificação: a preservação do caixão. Se, por exemplo, o caixão fosse para ser enterrado, a resposta já poderia ser diferente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Contudo, se o que se acabou de dizer nos parece correto em relação ao serviço de tanatopraxia, o mesmo já não podemos afirmar em relação ao serviço e faturação de um pano de velório, de € 220,00, quando se sabia, de antemão, que não seria celebrado velório. Salvo melhor entendimento, apenas num estado de fragilidade e debilidade é que se pode compreender que a Reclamante tenha aceite contratar esse serviço proposto. Ora, quanto a tal serviço, as circunstâncias em que o mesmo foi acordado e prestado, permitem inferir uma exploração pela Reclamada da situação de fraqueza da Reclamante, com o propósito de obter um benefício injustificado. Isto é, para a Reclamada se fazer cobrar por um serviço que, para a Reclamante, não traria qualquer justificação.

Assim, considera este Tribunal que ficou demonstrado, quanto ao fornecimento do serviço do pano de velório que o negócio em apreço foi usurário, tendo a Reclamante, o direito de, em lugar da sua anulação, pedir a sua modificação, traduzida na restituição do valor desse serviço prestado e cobrado pela Reclamada sem justificação, conforme disposto nos artigos 282.o e 283.o, n.o 1, do Código Civil.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a presente reclamação, e, em consequência, condeno a Reclamada -----, Lda., no pagamento à Reclamante da importância de € 220,00.

Fixa-se à ação o valor de € 3.265,00,00 (três mil, duzentos e sessenta e cinco euros) o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de abril de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)