



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2571 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços funerários

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com preços / tarifas

**Direito aplicável:** Lei 24/96, de 3 e Julho

**Pedido do Consumidor:** Reembolso dos valores indevidamente facturados, no total de €837,15.

---

## **SENTENÇA Nº 39 / 2023**

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

### **1. RELATÓRIO:**

**Pedido:** Reembolso dos valores indevidamente facturados, no total de €837,15

Alega o reclamante a facturação em excesso de um serviço fúnebre efectuado pela reclamada, respeitante ao falecimento de sua mãe e à respectiva cremação, contendo verbas que não correspondem ao efectivamente prestado, as quais totalizam o montante do pedido.

O reclamante apresentou, findo o julgamento, com pedido de documentação, a sua alegação por escrito.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

### **Factos provados:**

Em 14/5/2020 faleceu a mãe do reclamante, num lar, em Lisboa.

Após tal decesso o reclamante, em circunstâncias que não foi possível apurar, mas sem qualquer prévio orçamento, acordou com a reclamada em esta fazer o funeral, com cremação, alertando aquele que não queria gastar muito dinheiro com o acto fúnebre.

Efectuado o funeral, com cremação, foi apresentada ao reclamante pela reclamada um “orçamento para cremação”, emitido em 14/5/2020, com vencimento em 29/5/2020, no montante de € 2840,00, melhor descrito no doc. 2. O reclamante, em 16/5/2020, pagou essa mesma quantia.

Pondo aqui em causa, por os mesmos, quanto a si, não terem sido solicitados nem efectuados, os seguintes serviços:

- Auto fúnebre individual para sepultura, no valor de € 250,00;
- Homens para funeral “sepultura”, no valor de € 100,00;
- Serviços técnicos de agência para sepultura, no valor de € 358,65;
- Direitos Cemiteriais, no valor de € 206,35.

Pagou o reclamante, por uma urna de cremar moldura lisa a quantia de € 1380,00.

No preço de urnas para cremação, nos anos de 2020/2021, consta, para esse tipo de urnas, o mesmo preço.

No mesmo preço, o auto fúnebre para sepultura tem o valor de € 350,00.

No mesmo preço o serviço de “homens para cremação” tem o valor de € 50,00 cada.

Ainda no mesmo preço, o “serviço técnico da agência para sepultura” importa em € 500,00.

O facto de, na factura, constar a designação “sepultura” ficou a dever-se a um incidente informático que então ocorria, sendo certo que o respectivo valor é igual para “sepultura” ou “cremação”.

A referência a dois auto fúnebres, com os respectivos custos, é devida pelo transporte do corpo do lar para a funerária e, em diferente momento, desta para a cremação.

Os encargos com os direitos cemiteriais, importaram, tal como facturado a propósito, em € 206,35, correspondendo a taxa de € 152,85 à cremação do corpo e a de € 53,50 ao cendário.

Com data de 9 de Junho de 2021 a reclamada apresentou ao reclamante, a pedido do mesmo, um orçamento, para cremação de pessoa falecida em Lisboa e na mesma cidade recenseada, no valor total de € 2 002,85.

A reclamada desconhecia então, que o reclamante já tinha sido seu cliente, assim procedendo este pois ficou crente que pagou mais do que devia.

Tendo o reclamante se apresentado como pessoa de fracos recursos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A Funerária ----, também a pedido do reclamante, apresentou ao mesmo um orçamento para um funeral com cremação com o valor de € 1696,85.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:**

O Tribunal é competente – art. 14.º, nº 2 da Lei nº 24/96, de 3 de Julho e art. 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

Estamos perante um contrato de compra e venda<sup>[1]</sup> que incluiu o fornecimento de uma urna de cremar e a prestação de serviços fúnebres inerentes ao falecimento da mãe do reclamante, ocorrido num lar, em Lisboa, em 14/5/2020.

Sendo que a única questão que aqui importa decidir é a de saber se a reclamada, no cumprimento do acordado, facturou serviços a mais do que os devidos, assim cobrando mais do que era devido.

Não estando em causa a qualidade dos bens e serviços pela reclamada prestados (arts 3.º, al. a) e 4.º da Lei 24/96, de 3 e Julho).

Ora, da factualidade dada como provada, se bem que não tenha sido possível apurar as exactas circunstâncias em que ocorreram as negociações respectivas, não se pode concluir que a reclamada facturou serviços a mais. Ou que, no exercício da sua actividade comercial, cobrou preços indevidos, quer no fornecimento da urna para cremação, quer nos atrás aludidos e discriminados serviços. Encontrando-se os mesmos dentro dos preços constantes da tabela da reclamada relativa aos anos de 2020/2021 e que aqui não devemos discutir. O mesmo sucedendo com os encargos correspondentes aos direitos cemiteriais, já que os mesmos respeitam a tabela de taxas do ano de 2020 junta pelo próprio reclamante (152,85 + 53,50 = 206,35).

De nada relevando, no plano jurídico, a existência de dois orçamentos, um deles da própria reclamada, com valores bem diferentes, pois se bem que, sob o ponto de vista ético possa ser censurada a conduta desta, os mesmos não passam de propostas contratuais ficcionadas pelo próprio reclamante, que não tiveram por objecto concreto o serviço fúnebre respeitante à sua mãe, falecida um ano antes. Não tendo os mesmos efectivo valor.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. A DECISÃO:**


Face a todo o exposto, sem necessidade de mais considerações, julgo a presente reclamação improcedente e, em consequência, absolvo a reclamada - ---- do pedido.

Sem custas.  
Notifique.

02 de Fevereiro de 2023

O Juiz Árbitro,  
(Henrique Serra Baptista)

---

 O contrato de compra e venda, no âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo, compreende qualquer contrato que tenha por objecto simultaneamente bens e serviços – art. 3.º, al. f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro