



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1428/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de julho; artigo 406º do CC; artigos 432º e ss; artigo 433º do CC; artigo 434º, nº 2 CC; artigos 1156º, 1170º, nº 1, 423º e 434º, nº 2, todos eles do CC

Pedido do Consumidor: Reembolso dos valores pagos pela instalação e mensalidade de serviços que desde o primeiro momento se mostraram deficientes.

SENTENÇA Nº 475/ 2023

1. PARTES

RECLAMANTE: --- DEVIDAMENTE IDENTIFICA NOS AUTOS;

RECLAMADA: ...

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante (que surge em representação da consumidora que subscreveu o produto, em virtude de falecimento desta última) celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços de segurança para a sua habitação. O serviço foi instalado e entrou em funcionamento; contudo, a Reclamante alega que o funcionamento do serviço não foi o esperado, dado que o alarme disparava sozinho (em falsos alarmes) causando transtornos diversos ao agregado familiar da Reclamante, mas também aos vizinhos. Assim, avançou para a resolução do contrato alegando justa causa. Assim, vem a Reclamante peticionar a este Tribunal a condenação da Reclamada na devolução de todos os valores pagos durante a vigência do contrato, bem como pedir que seja considerado indevido o valor de €815,14 (oitocentos e quinze euros e catorze cêntimos) a título de taxa de incorporação, estudo, projeto e instalação.



A Reclamada impugna a versão dos factos da Reclamante, sustentando que o alarme desempenhou a sua função dentro da normalidade, pelo que entende ser devido o valor de €815,14 (oitocentos e quinze euros e catorze cêntimos) a título de taxa de incorporação, estudo, projeto e instalação, uma vez que a relação contratual já findou e não foi solicitado nenhum valor a título de cláusula penal, pese embora ainda corresse o período de fidelização.

Não foi possível conciliar a posição das partes, tendo a Reclamante rejeitado a proposta de acordo da Reclamada.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de segurança, na data de 25.05.2022 (cf. flhs. 1 e 25);
- b) A Reclamante subscreveu o pacote de serviços plus (cf. flh. 19);
- c) O contrato celebrado tinha um prazo de vigência dos serviços de 36 (trinta e seis) meses (cf. flh. 19);
- d) O contrato celebrado entre as partes tinha uma taxa de ligação dos serviços no valor de 826,13€ (oitocentos e vinte e seis euros e treze cêntimos) já com IVA que deveria ser paga até à instalação dos serviços (cf. flh. 19);
- e) O contrato celebrado entre as partes tinha uma taxa de incorporação, estudo, projeto e instalação no valor de 1.045,50 € (mil e quarenta e cinco euros e cinquenta cêntimos) com IVA (cf. Fatura FT R22P63F/0338763);
- f) A taxa de incorporação, estudo, projeto e instalação deveria ser liquidada em 36 (trinta e seis) mensalidades no valor de 29,06 € (vinte e nove euros e seis cêntimos) (cf. Fatura FT R22P63F/0338763);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- g) As mensalidades de 29,06 € (vinte e nove euros e seis cêntimos) acresciam à mensalidade do serviço, o que perfazia o total de 50,43€ (cinquenta euros e quarenta e três cêntimos) (cf. flh. 19);
- h) A Reclamante suportou o pagamento destas mensalidades de junho de 2022 a Janeiro de 2023, perfazendo um total de 232,48€ (duzentos e trinta e dois euros e quarenta e oito cêntimos) (cf. flh. 26);
- i) Na presente data estão por liquidar 813,02€ (oitocentos e treze euros e dois cêntimos relativos à taxa de incorporação, estudo, projeto e instalação) (cf. operação de aritmética entre os valores liquidados e o remanescente);
- j) O valor total do contrato – com IVA, aplicados os descontos comerciais oferecidos pela Reclamada e retiradas as taxas acima referidas –, ascendia aos 984,64€ (novecentos e oitenta e quatro euros e sessenta e quatro cêntimos) (cf. flh. 19);
- k) Os pagamentos das mensalidades eram realizados por débito direto (cf. flh. 21);
- l) A Reclamante procedeu ao pagamento de 826,13€ (oitocentos e vinte e seis euros e treze cêntimos) relativos à taxa de ligação do equipamento cobrada através da fatura FT R22P63F/0338764, na data de 25.05.2022 (cf. documentos juntos aos autos após audiência de julgamento durante o prazo concedido pelo Tribunal);
- m) O sistema de alarme foi instalado no dia 07.06.2022 (cf. flh. 35);
- n) Desde a ativação do alarme o sistema disparou diversas vezes com “falso alarmes”, conforme resulta dos documentos juntos aos autos a situação ocorreu em: 24.06.2022, 05.07.2022, 12.07.2022, 23.08.2022, 07.09.2022, 12.09.2022, 21.09.2022, 20.11.2022 (cf. flhs. 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, e 43);
- o) As mensalidades foram cumpridas com regularidade pela Reclamante, tendo sido feito o último débito em conta no dia 04.01.2023 (cf. documentos juntos aos autos após audiência de julgamento durante o prazo concedido pelo Tribunal);
- p) Nos relatórios técnicos juntos pela Reclamada resulta que o alarme estava ligado e em comunicação com a Central Segurança ---- (cf. Listagem de Eventos, junta aos autos);
- q) Em 20.12.2022, a Reclamante pediu a desativação do sistema de alarme e a resolução do contrato de prestação de serviços de segurança alegando o incorreto funcionamento do sistema de alarme (cf. flh. 23);



r) Aquando do pedido de resolução ainda estava em curso o período de trinta e meses de permanência (cf. flhs. 19 e 23);

s) O sistema de alarme foi desativado em 21.01.2023, devido à necessidade de cumprir os 30 (trinta) dias de pré-aviso (cf. flh. 26);

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) Que o sistema de alarme nunca tenha funcionado durante o período instalado;

b) Que o sistema de alarme nunca tenha cumprido a sua função;

c) Que o valor relativo à taxa de incorporação, estudo, projeto e instalação no valor de 849,96€ (oitocentos e quarenta e nove euros e noventa e seis cêntimos) tenha sido integralmente liquidado pela Reclamante.

d) Que na presente data estão por liquidar 815,14€ (oitocentos e quinze euros e catorze cêntimos relativos à taxa de incorporação, estudo, projeto e instalação);

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Os factos não provados a) e b) resultam impugnados pelos relatórios juntos pela Reclamada. O facto não provado c) resulta da análise combinada dos documentos contratuais e dos extratos juntos aos autos pelas partes: o pagamento seria fracionado de forma mensal, pelo que isso obsta a que tivesse sido pago na íntegra.

O facto não provado de) decorre de uma operação aritmética entre os valores efetivamente pagos e os valores em dívida: na presente data estão por liquidar 813,02€ (oitocentos e treze euros e dois cêntimos relativos à taxa de incorporação, estudo, projeto e instalação). Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.o e 5.o do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de segurança. Importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de prestação de serviços de segurança com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.o 24/96, de 31 de Julho¹ (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), artigo 2.o se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

O contrato em causa foi celebrado na data de 25.05.2022 e comportava uma fidelização de 36 (trinta e seis) meses. Sendo um contrato oneroso, sob a Reclamante recaíam obrigações relativas a diversos valores devidos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por um lado, do contrato celebrado entre as partes resultava a existência de uma taxa de ligação dos serviços no valor de 826,13€ (oitocentos e vinte e seis euros e treze cêntimos) já com IVA, que deveria ser paga até à instalação dos serviços. Esta taxa foi liquidada pela Reclamante na data de 25.05.2022, pelo que nada há de controvertido quanto à mesma. Por outro lado, do contrato celebrado entre as partes decorria a cobrança de uma taxa de incorporação, estudo, projeto e instalação no valor de 849,96€ (oitocentos e quarenta e nove euros e noventa e seis cêntimos). Esta taxa, ao contrário da mencionada anteriormente, deveria ser cobrada mensalmente, sendo cobrada, em termos práticos, em conjunto com a mensalidade devida pela Reclamante-consumidora. Neste sentido, e em virtude da fidelização de 36 (trinta e seis) meses, o valor iria ser cobrado durante esse período. Estamos, portanto, e tal como ficou demonstrado pelas partes, perante uma obrigação instantânea fracionada: uma única prestação cujo objeto é dividido em frações, ou seja, com vencimentos intervalados no tempo. O montante global foi definido de forma prévia e o decurso do tempo não influi no conteúdo e extensão da prestação, mas apenas no seu modo de realização. O que significa que o valor era totalmente exigível e devido no início do contrato, mas, por acordo das partes, será cobrado em prestações sucessivas. Sucede, porém, que alega a Reclamante que o sistema de alarme não funcionava como deveria. Com efeito, dos elementos de prova juntos ao processo (designadamente as flhs. 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, e 43), é possível verificar que o sistema disparava com falsos alarmes diversas vezes. O que significa, em termos práticos, que o alarme acionava e emitia o seu som sem que existisse um fundamento material para tal, causando incómodo quando tal acontecia.

De acordo com o artigo 406.o do CC², o contrato deve ser pontualmente cumprido. O sentido de pontualmente deve ser entendido de forma dual: deve ser cumprido nos prazos acordados, mas também nos termos precisamente acordados pelas partes. O que significa que de uma prestação de serviços de segurança se espera que possa atribuir tranquilidade àqueles que a contrataram, na medida em que a sua habitação estará protegida com uma ligação permanente – vinte e quatro horas – à central de segurança.

Ora, da prova junta aos autos verifica-se que o alarme estava ligado e em comunicação com a Central de Segurança --- (cf. Listagem de Eventos), registando e comunicando os diversos eventos que se registavam. Portanto, nesse quesito, é inquestionável que o alarme estava ligado e a registar os eventos que se verificavam.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Não obstante, também resulta das provas juntas ao processo que houve um número anormal de deslocações dos funcionários ao domicílio da Reclamante em virtude de anomalias no funcionamento do alarme, isto é, falsos alarmes. A questão que cumpre responder, neste momento, é: a Reclamada cumpriu as obrigações que lhe eram impostas por via contratual? A Reclamante entende que não, porém a Reclamada entende que sim. Este é o ponto essencial e que condicionará a resposta a dar aos pedidos da Reclamante, pois estando a mesma a exercer a resolução do contrato – e tendo esta de ser fundamentada em previsão contratual ou legal – importa verificar se existiu um incumprimento ou cumprimento defeituoso por parte da Reclamada.

Em 20.12.2022, a Reclamante pediu a desativação do sistema de alarme e a resolução do contrato de prestação de serviços de segurança alegando o incorreto funcionamento do sistema de alarme.

Compulsando o registo de eventos do sistema de segurança, é possível verificar que o mesmo iniciou o registo no dia 08.06.2022 e terminou no dia 13.01.2023. Contudo, verificando as provas, denota-se que, num curto período, existiram mais do que duas deslocações por mês (24.06.2022, 05.07.2022, 12.07.2022, 23.08.2022, 07.09.2022, 12.09.2022, 21.09.2022, 20.11.2022) de técnicos à habitação da Reclamante em virtude de falsos alarmes (a menção a “falso alarmes” é dos próprios funcionários da Reclamada nas folhas de serviço). É de senso comum admitir que o funcionamento de um alarme não deve pressupor intervenção técnica constante com vista a evitar ou corrigir falsos alarmes.

O que significa que a obrigação assumida pela Reclamante não era só manter o alarme ligado ao sistema da central de segurança, era também não permitir a verificação sucessiva de erros e problemas desta natureza, os quais tiveram por consequência perturbar o normal quotidiano da Reclamante e do seu agregado familiar.

Neste sentido, entender-se-á, salvo melhor opinião, que estamos perante um cumprimento defeituoso das obrigações assumidas pela Reclamada: não existe um incumprimento total, mas tão-somente um cumprimento defeituoso. Com efeito, o alarme estava ligado e disparava, sucede, porém, que também registava sucessivamente falsos alarmes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Por conseguinte, podemos considerar que há justa causa para a resolução do contrato? O Tribunal considera que sim, dado que não é sustentável para o futuro (sobretudo se atentarmos que o contrato tinha uma duração de 36 meses) a manutenção de um alarme que dispare sucessivamente sem motivo aparente para tal, de tal modo que cause perturbações constantes aos utilizadores do serviço, mas também aos seus vizinhos. A manutenção de tal situação atentou quanto à própria integridade física do agregado familiar da Reclamante, colidindo, desde logo, com o seu direito ao descanso (tal como alegado na reclamação) e à saúde.

Os efeitos da resolução são os previstos no CC, designadamente nos artigos 432.o e ss. De acordo com o artigo 433.o do CC, “[n]a falta de disposição especial, a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade ou anulabilidade do negócio jurídico, com ressalva do disposto nos artigos seguintes”. Em termos práticos, tal significaria a extinção retroativa de todos os efeitos produzidos pelo contrato, colocando as partes na posição em que estariam se não tivessem celebrado o contrato (cf. artigo 289.o CC).

Todavia, o artigo 434.o, n.o 2 CC dispõe uma regra especial para os contratos de execução prolongada, onde se estabelece que “[n]contratos de execução continuada ou periódica, a resolução não abrange as prestações já efectuadas, excepto se entre estas e a causa da resolução existir um vínculo que legitime a resolução de todas elas”. Ora, o cumprimento foi defeituoso, mas a Reclamante ainda assim usufruiu do serviço durante os meses de junho a janeiro. Nesse sentido, não se pode configurar que exista um vínculo que permita abranger as prestações já efetuadas.

Nestes termos, é de concluir que a Reclamante poderia operar com justa causa a resolução do contrato em virtude de um cumprimento defeituoso reiterado da Reclamada, sendo, portanto, a resolução válida nos termos da lei (artigos 1156.o, 1170.o, n.o 1, 423.o e 434.o, n.o 2, todos eles do CC).

Por conseguinte, sendo a resolução fundada em justa causa, não deve a Reclamada ter de suportar o valor de €815,14 (oitocentos e quinze euros e catorze cêntimos) a título de taxa de incorporação, estudo, projeto e instalação que seria incluído nas prestações futuras e que apenas não tiveram lugar em virtude do cumprimento defeituoso da Reclamada, o qual fundou o fim da relação contratual.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência: - absolve-se a Reclamada do pedido relativo à devolução de todos os valores suportados pela Reclamante relacionados com o presente contrato e que foram cobrados até Janeiro de 2023, no valor de 1268,24 (mil duzentos e sessenta e oito euros e vinte e quatro cêntimos);

- considera-se indevida a cobrança dos 815,14 (oitocentos e quinze euros e catorze cêntimos) a título de taxa de incorporação, estudo, projeto e instalação, procedendo o pedido da Reclamante quanto a este ponto.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 2083,38€ que corresponde à soma dos valores peticionados pela Reclamante e em virtude dos quais se defendeu a Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de novembro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)