



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3277 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de manutenção e melhoria da habitação

**Tipo de problema:** Facturação injustificada

**Direito aplicável:** DL n.º 84/2021, de 18 de outubro; DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro artigo 217.º, n.º 1, *ex vi* 295.o do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Anulação do valor apresentado a pagamento de 261,38€ (duzentos e sessenta e um euros e trinta e oito cêntimos).

---

## **SENTENÇA Nº 45/2024**

### **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 a Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada o serviço de segurança (sistema de alarme) que anulou por nunca funcionar corretamente, apesar das tentativas de instalação da Reclamada. Que, não obstante, a Reclamada solicitou à Reclamante o pagamento de € 261,38. Pede, a final, a anulação dos valores faturados pela Reclamada, por indevidos.

Por sua vez, a Reclamada veio reconhecer ter sido contratada pela Reclamante para prestar serviços de segurança, em regime de aluguer de equipamento. Que a Reclamada procedeu à instalação do equipamento (alarme), tendo efetuado a sua ligação à Central de Segurança (CS24h) e deixado o mesmo a funcionar. Que a Reclamante veio proceder à resolução do contrato celebrado no prazo de 14 dias, tendo a Reclamada direito ao valor faturado.



### **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 10 de março de 2023, a Reclamante celebrou, na sua habitação, um contrato de prestação de serviços de segurança com a Reclamada n.o I33839551.2 (cf. doc. a fls. 5 a 11 e declarações da Reclamante);
3. O contrato compreendia a instalação de um sistema alarme (no valor total de € 141,48) e o respetivo aluguer, por 36 meses, com renda mensal de € 41,82, compreendendo, entre outros, o serviço de vigilância com ligação a central de alarmes e App SMART (cf. doc. a fls. 5 e 11 e declarações da Reclamante);
4. A local da instalação do sistema de alarme foi a Rua ---, a residência da Reclamante (cf. doc. a fls. 5 e declarações da Reclamante);
5. Em data não apurada, mas em março de 2023, a Reclamada fez deslocar técnico à residência da Reclamada para instalar o alarme (cf. doc. a fls. 77 e declarações da Reclamante);
6. Após instalação do mesmo, com o alarme desligado, a Reclamada recebeu no telemóvel tentativas de chamada e mensagens SMS da Reclamada, com o aviso de “Sabotagem” (cf. declarações da Reclamante);
7. Em data concretamente não determinada, mas dentro dos 14 dias após a celebração do contrato, a Reclamante comunicou telefonicamente à Reclamada a sua intenção de terminar o contrato (cf. declarações da Reclamante, doc. a fls. 16-);
8. Posteriormente, em data não apurada, fê-lo por escrito (cf. declarações da Reclamante e doc. a fls. 20);
9. A 24 de março de 2023, a Reclamada emitiu fatura FT R23P63F/0141312, no valor de € 261,38, em nome da Reclamante (doc. a fls. 12 e declarações da Reclamante);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

10. A Reclamante não procedeu ao pagamento da fatura FT R23P63F/0141312 (cf. declarações da Reclamante).

### **3.1.2. Factos não provados**

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

1. Que, após a instalação do sistema alarme, o mesmo não tivesse ficado a funcionar corretamente;
2. Que a aplicação SMART não funcionava;
3. Que, por ocasião da contratação do serviço à Reclamada, a Reclamante tenha expressamente solicitado a prestação do serviço durante o período de livre resolução.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal 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.

Foi ainda ouvida, por iniciativa do Tribunal, a Reclamante que esclareceu que celebrou um contrato de prestação de serviços de vigilância com a Reclamada, na sequência de contacto telefónico com esta última e de deslocação de comercial à residência da Reclamante. Que o local da prestação dos serviços de segurança

contratados à Reclamada era residência da Reclamante. Que o alarme que a Reclamada instalou em sua casa só ficou dado como instalado pela Reclamada em terceira deslocação à sua residência, mas que não funcionava, nem tão-pouco funcionava a aplicação SMART, que tinha sido dito estar compreendida no contrato e que deveria permitir aceder remotamente às câmaras do alarme. Que, no dia seguinte à terceira deslocação do técnico da Reclamada a sua casa, contactou o comercial que lhe vendeu o serviço a cessar o contrato. Que, posteriormente o fez por escrito. Que, após isso, recebeu da Reclamada a fatura FT R23P63F/0141312, no valor de € 261,38, que não pagou. Que o sistema de alarme foi posteriormente retirado pela Reclamada. Concretamente quanto ao facto provado sob n.o 7, resultou o mesmo das declarações da Reclamante, por um lado, tendo sido ainda reconhecido pela Reclamada na sua posição acerca da reclamação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., apenas ficou provado que a Reclamada instalou o sistema de alarme na habitação da Reclamante. Nos termos gerais de distribuição da prova, caberia à Reclamante demonstrar que o mencionado sistema de alarme, uma vez instalado, não funcionava corretamente. Ora, quanto a isto, perante a refutação de tal facto pela Reclamada, e a listagem de eventos junta pela Reclamada a fls. 24 e seguintes, não se consideram suficientes as meras declarações da Reclamante, nem tão-pouco as comunicações da Reclamante ou da sua mandatária juntas no processo suficientes para entender diferentemente. Impunha-se, em nosso entender, prova adicional que permitisse suportar as declarações da Reclamante. A circunstância de a Reclamante declarar ter recebido avisos ou tentativas de contacto da Reclamada não é, em nosso entender, suficiente para inferir que o sistema não funcionava.

No que concerne ao facto não provado B., apenas ficou provado que o contrato celebrado compreendia o serviço SMART, não se considerando suficientes as meras declarações da Reclamante, para dar como provado que o referido serviço não funcionava. Impunha-se, em nosso entender, prova adicional, que permitir suportar as declarações da Reclamante.

Foi fim, quanto ao facto não provado C., não logrou a Reclamada demonstrar, nem sequer o alegou, que a Reclamante tenha solicitado expressamente a execução do serviço no período de livre resolução.

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 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se a Reclamada, profissional, que foi contratada pela Reclamante para prestar um serviço para fins pessoais, tem, ou não, o direito a cobrar à Reclamante o valor constante da fatura R23P63F/0141312, de € 261,38.

Estamos, assim, perante uma ação declarativa de simples apreciação negativa, na qual se procura “*obter unicamente a declaração da inexistência de um direito ou de um facto*”. Assim, à Reclamante cabe alegar e provar o seu interesse em demandar e à Reclamada alegar e provar o direito de que se arroga perante a primeira.

Vejamos.

Compulsada a matéria de facto, ficou provado que a Reclamante contratou à Reclamada a prestação de serviço que compreendia o fornecimento de um sistema de vigilância e respetivo aluguer, que o referido contrato foi celebrado 10 de março de 2023 e que, nos 14 dias seguintes à celebração do mencionado contrato, a Reclamante comunicou à Reclamada a intenção de pôr termo ao contrato, com fundamento no serviço contratado não funcionar.

No que concerne a efetiva ocorrência dos fundamentos alegados para a cessação do contrato, não logrou a Reclamante provar os mesmos. Consequentemente, os direitos reconhecidos ao consumidor no DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, por desconformidade do serviço contratado não se têm por aplicáveis (cf. artigos 1.º, n.º 1, al. b), e 15.º).

Contudo, ficou provado que o serviço contratado à Reclamada foi celebrado fora do estabelecimento comercial, sendo de aplicar o DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação atual [cf. artigo 3.º, alínea h)]. Nos termos deste diploma, o consumidor tem o direito de resolver o contrato, sem incorrer em custos e sem necessidade de indicar o

motivo, no prazo de 14 dias contados da celebração do contrato [cf. al. a) do n.º 1 do artigo 10.º]. Este direito foi expressamente reconhecido à Reclamante, conforme condição geral 21 no contrato celebrado (cf. doc. a fls. 8).

Adicionalmente, ficou provado que a Reclamante, dentro dos 14 dias contados da celebração do contrato, manifestou, junto da Reclamada, a sua intenção de resolver o contrato e que, após a referida comunicação, a Reclamada emitiu fatura R23P63F/0141312, no valor de € 261,38. O facto de a Reclamante ter cessado o contrato, alegando fundamentos que não logrou demonstrar, não obsta à aplicação do artigo 10.º DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Segundo a Reclamada, a fatura R23P63F/0141312 é devida, por corresponder ao valor da instalação do equipamento na habitação da Reclamante, nos termos do artigo 15.o do DL n.o 24/2014, de 14 de fevereiro.

Contudo, sem razão.

O contrato celebrado entre as partes compreendeu uma prestação secundária, de montagem de um sistema de alarme, prestação instrumental à execução, pela Reclamada, do serviço de vigilância com ligação a central, a prestação principal, dominante, ao longo de 36 meses. O que significa, para efeitos do n.o 1 do artigo 15.o e da subalínea *i)* da alínea *a)* do n.o 1 do artigo 17.o do DL n.o 24/2014, de 14 de fevereiro, que o contrato celebrado entre as Partes não foi plenamente executado.

Nos termos legais, o direito do prestador de serviço ao pagamento de um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato, pressupõe a demonstração de que o consumidor solicitou expressamente o início do serviço durante o prazo de livre resolução (cf. n.o<sup>s</sup> 1 e 2 do artigo 15.o do DL n.o 24/2014, de 14 de fevereiro). Sucede que não ficou provado que a Reclamante tivesse solicitado expressamente à Reclamada o início dos serviços durante o prazo de livre resolução. Isto é, o cumprimento imediato do serviço de vigilância com ligação a central. Logo, conforme determina a subalínea *ii)* da alínea *a)* do n.o 5 do artigo 15.o do DL n.o 24/2014, de 14 de fevereiro, não tem a Reclamante de suportar quaisquer custos com a resolução efetuada. Quanto a isto, faz-se notar que na condição geral 21, junta a fls. 8, a Reclamante limitou-se a consentir que o serviço se inicie a partir da data da instalação do equipamento, o que é diferente, em nosso entender, de ter *“solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de livre resolução”*, conforme previsto pelo legislador (cf. artigo 217.o, n.o 1, *ex vi* 295.o do Código Civil). Por outro lado, quanto ao excerto da mencionada condição geral 21, nos termos da qual *“o exercício do direito legal de resolução do contrato não desobriga o Cliente do pagamento do valor proporcional ao serviço prestado, nos termos em que a prestação tenha tido início durante o prazo legal*

*de livre resolução”*, importa recordar que são absolutamente proibidas as cláusulas que, direta ou indiretamente, excluam ou limitem os direitos dos consumidores previstos no DL n.o 24/2014, de 14 de fevereiro (cf. artigo 29.o). Logo, o pagamento de valor proporcional ao serviço prestado só pode ser exigido quando o consumidor tenha solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de livre resolução. Entenda-se, a execução do serviço de vigilância.

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

Em face do exposto, julga-se procedente a presente ação e, em consequência, declara-se que a Reclamada não tem direito a receber da Reclamante a quantia de € 261,38, titulada na fatura R23P63F/0141312, por esta ser indevida.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 261,38 (duzentos e sessenta e um euros e trinta e oito cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de fevereiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**