



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 3852/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de manutenção e melhoria da habitação

Tipo de problema: Cobrança de dívidas

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho

Pedido do Consumidor: Considero nada dever à Intrum ou ----

SENTENÇA Nº 77/2024

SUMÁRIO:

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e direito à informação e à proteção dos direitos económicos, por via da lei de defesa do consumidor, Lei n.o 24/96.
2. O contrato deve ser pontualmente cumprido, e a sua faturação deve ser emitida atempadamente e em consonância com a duração do contrato.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende que seja declarado que nada deve à Reclamada ou a entidades terceiras como a Intrum, ainda que a ação não seja movida contra esta.

O reclamante considera nada dever à Reclamada porque ao fim de cinco anos de contrato, a Reclamada não aceitou simplesmente criar um contrato anual, com preço de arranque ajustado a condições negociadas, conforme já tinha informado verbalmente em 2022, procurando manter o valor de 2018, indexado pelo IPC, usando práticas comerciais que na opinião do Reclamante são desleais, defraudando a sua confiança e ainda por abuso de vantagem injustificável.

Nada foi feito para propor ao cliente condições mais favoráveis, pelo menos com antecedência de um mês – prazo dito necessário para exercer o direito de denúncia do contrato, evitando o pagamento do preço futuro recusado - e não foi comprovado o cálculo do valor do aumento para 2023 e também não foi apresentada qualquer justificação sobre o cálculo da “Parte Proporcional da Quota 01/01/2023 a 19/01/2024”, que faz com que o “valor contratado” mensal suba de 36,07€ para 37,50€.

Considera assim o Reclamante ainda dever ser ressarcido pelo acumulado dos primeiros 19 dias indevidamente cobrados a dobrar, resultado da prática cíclica do cálculo da “Parte Proporcional da Quota” de 1 de janeiro a 19 de janeiro de cada ano seguinte, confirmada a partir de 2019.

O reclamante sublinha que efetuou contrato anual de prestação de serviços de segurança com a ---em 2018-01-20 para a sua 2a casa, após ter pago o equipamento e a instalação respetiva.

O pagamento total do ano é feito à cabeça com base no “valor contratado” mensal de 30 € (sem o desconto acordado e sem IVA), indexado ao IPC - Índice de Preços no Consumidor.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Em 2021 o “valor contratado” mensal indicado foi de 32,15€ (sem desconto e sem IVA). Decidiu pedir um desconto, dado não ter havido qualquer melhoria da qualidade do serviço e por considerar que a continuidade merecia a partilha de benefícios, e obteve para o ano de 2021 uma redução de 22,3%.

Apercebeu-se que esta regularização foi feita por meio de Nota de Crédito. Em 2022, como o “valor contratado” mensal não correspondia ao efetivado após desconto em 2021, ajustado pelo IPC, mas sim de 32,79€, decidiu repor o processo anterior. Por contacto telefónico com a Gestora de Cliente manifestou o seu desagrado por esta prática, e disse que queria um novo contrato, atualizável pelo IPC, com o preço de partida negociado.

Esta possibilidade não ficou clara e ficou de falar no ano seguinte, mas o “valor contratado” passou para 25€ (mais IVA), valor idêntico ao efetivamente praticado em 2021.

Em 2023-01-23 recebeu por email a fatura com data de 2023-01-20 com o “valor contratado” mensal de 36,07€ (sem desconto e sem IVA). Na linha do ano anterior, respondeu no mesmo dia que a fatura não seria paga, e com proposta de novo contrato com preço inicial mais aceitável ou rescisão.

Para sua surpresa, a Gestora de Cliente apenas telefonou a 2023-02- 20 e como insistiu no arranque com um novo contrato, para sustentar a necessidade de negociação anual, não foi possível um entendimento.

Face à alegação de que o seu email de 2023-01-23, resposta ao envio da fatura, não era suficiente para exercer o direito de denúncia do contrato e que seria necessário envio de carta assinada, desconfiado e contrariado assim o fez em 2023-02-20, reiterando a posição desde início.

Considera que começou a --- a violar o princípio da boa-fé e da tutela da confiança, porque no email de 2023-03-21 com alegação de não terem obtido respostas às solicitações anteriores no mesmo dia repondo a verdade; assunção da rescisão em data posterior ao meu email de 2023-01-23 e exercício de ardileza com o envio de Nota de Crédito de 2023-03-31, quando nada tinha sido pago.

Houve também início do processo de pressão psicológica por email de 2023-04-13, indicando o diferencial que recusei e cobrança de juros de mora; ocorreram ainda algumas tentativas de nova negociação e de desconto no valor em causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Finalmente, receção de SMS da INTRUM de 2023-11-10, a quem presumo tenham vendido esta suposta dívida, a reclamar pagamento de 100,12€, não tendo o reclamante paciência para continuar a aturar este tipo de práticas recorreu a este Centro.

Considera nada dever porque ao fim de cinco anos de relacionamento normal, não aceitaram simplesmente criar um contrato anual, com preço de arranque ajustado a condições negociadas, conforme já tinha informado verbalmente em 2022, procurando manter cativo o valor de 2018, indexado pelo IPC, usando práticas comerciais desleais, defraudando a sua confiança e ainda por abuso de vantagem injustificável.

Considera ainda que nada foi feito para propor ao cliente condições mais favoráveis, pelo menos com antecedência de um mês – prazo dito necessária para exercer o direito de denúncia do contrato, evitando o pagamento do preço futuro recusado - e não foi comprovado o cálculo do valor do aumento para 2023, não sendo também apresentada qualquer justificação sobre o cálculo da “Parte Proporcional da Quota 01/01/2023 a 19/01/2024”, que faz com que o “valor contratado” mensal suba de 36,07€ para 37,50€.

Considera por fim que deve ser ressarcido pelo acumulado dos primeiros 19 dias indevidamente cobrados a dobrar, resultado da prática cíclica do cálculo da “Parte Proporcional da Quota” de 1 de janeiro a 19 de janeiro de cada ano seguinte, confirmada a partir de 2019 conforme toda a documentação que juntou aos autos.

A reclamada pronunciou-se em contestação enviada em mediação a este Centro sumariamente no sentido de indicar que a 16.01.2018 o reclamante celebrou com a mesma um contrato de prestação de serviços de segurança, em regime de aluguer de equipamento, por um período de fidelização de 36 meses.

O sistema de segurança foi instalado a 20.01.2028. No contrato foi estabelecido que a faturação tinha uma periodicidade anual.

Na data da celebração do contrato o cliente pagou o valor de 199.00€ + IVA que corresponde ao custo de instalação do sistema de alarme (e não ao preço/custo do sistema de segurança), como resulta estipulado nas condições particulares do contrato.

Em 21.01.2021 foi emitida a Fatura R21P63F0004627 no valor de 370.74€ + IVA, corresponde ao período de faturação 01/01/2021 a 19/01/2022.

No dia 22.01.2021 o cliente envia email a indicar que considera o serviço muito caro e questiona da possibilidade de renegociar o valor da mensalidade do contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

No dia 29.01.2021 o cliente é contactado e é apresentada uma proposta para redução do valor da mensalidade por um período de 12 meses. Sendo proposto que o valor da mensalidade seria de 25€ + IVA, com início a 20.01.2021 e termino a 19.01.2022.

Em virtude de a periodicidade de faturação do contrato ser anual, a fatura entretanto emitida já se encontrava paga, por isso foi emitida nota de crédito com devolução no valor de 82.75€ + IVA.

O estorno do valor foi efetuado no dia 30.03.2021. No dia 20.01.2022 é emitida a fatura R22P63F0004485 no valor de 378.13€ + IVA, corresponde ao período de faturação de 01.01.2022 a 19.01.2023.

No dia 21.01.2022 o cliente volta a enviar email a solicitar a renegociação do valor da mensalidade.

No dia 11.02.2022 o cliente é contactado, é proposta a redução da mensalidade para 25€+IVA, pelo período de 12 meses.

O cliente aceita a proposta e informa que pretende que o valor da mensalidade se mantenha ao longo do tempo de execução do contrato, e reclama pelo facto de não ser contactado previamente ao término do período negociado.

Em face da proposta apresentada foi solicitada nota de crédito para aplicação na fatura R22P63F0004485 no valor de 93.48€ + IVA.

Sendo de esclarecer que em todas as situações de negociação do valor da mensalidade foi enviado um email de confirmação da proposta onde consta que " Após término da oferta, o contrato retoma a faturação normal sem aviso prévio".

Em 20.01.2023 é emitida fatura R23P63F0004115 no valor de 417.52€ + IVA, correspondente ao período de faturação de 01.01.2023 a 19.01.2024.

No dia 21.01.2023 cliente envia email onde refere que a contratação está a ser demasiado cara, como tal coloca a possibilidade de mudar de fornecedor.

No dia 26.01.2023 é enviado um email ao cliente com seguinte informação: "informamos que o valor mensal associado aos serviços de segurança que prestamos foi atualizado, à semelhança de outros prestadores de serviços, tal como definido contratualmente e de forma a fazer face ao aumento generalizado dos custos que também sentimos. No entanto, na --- temos consciência dos desafios do mundo atual e porque para nós a relação de confiança e satisfação dos nossos clientes é o mais importante, excepcionalmente iremos em 2023 manter o valor base praticado em 2022



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

para o contrato acima indicado. Assim, na próxima fatura, será efetuado o desconto de forma a anularmos a diferença de valores já faturados. "

No dia 20.02.2023 o cliente é contactado e não aceita o valor de mensalidade proposto pelo período de 12 meses, é ainda proposto que esse valor se mantenha por um período de 18 meses, mas o cliente não aceita e solicita pretende a resolução do contrato.

O cliente é informado que deverá formalizar o pedido de resolução por escrito assinado pelo titular do contrato. Mais se refere que, nos termos das condições gerais do contrato o pedido produz efeitos 30 dias após a receção da comunicação resolutiva.

O cliente não aceita esta informação e refere que o contrato está cancelado. No dia 20.02.2023 é rececionada comunicação resolutiva, a cessação do contrato é programada para dia 20.03.2023.

Como a faturação é anual, é solicitada nota de crédito R23P63R0002266 para aplicação no valor de 346,27€ + IVA de forma anular o período de 21.03.2023 a 19.01.2024.

Em relação ao aumento anual do valor da mensalidade será de reproduzir aqui o que se encontra estabelecido na clausula 5a das condições gerais do contrato " Sem prejuízo dos acordos que possam ser estabelecidos entre as Partes nas Condições Particulares, o preço a pagar pelo CLIENTE pela prestação dos serviços contratados será revisto em alta no dia 1 de Janeiro de cada ano, na mesma proporção da variação do Índice Geral de Preços ao Consumidor (I.P.C.), ou de outro índice que o substitua, relativo a novembro do ano anterior, conforme publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (I.N.E.), ou por outro organismo oficial que possa substituí-lo. Os preços que hão-de servir de base para a primeira e as sucessivas revisões serão aqueles que, a cada momento, venham a ser creditados".

Do exposto resulta que a Reclamada em janeiro de 2023, tendo terminado o acordo, procedeu ao aumento do valor da mensalidade de acordo com o previsto nas condições gerais do contrato.

Nesta conformidade consideramos que o cliente não tem direito à ressarcido pelo acumulado dos primeiros 19 dias de janeiro, mas deverá proceder ao pagamento do valor da mensalidade atualizada e proporcional a esses 19 dias em que o contrato de prestação de serviços esteve em vigor.

Já depois desta contestação o reclamante veio pronunciar-se no sentido de transmitir o seu desacordo à justificativa apresentada pela reclamada quanto aos valores da faturação de 2023, como ainda sobre o não reconhecimento a ser ressarcido pela dupla cobrança durante vários anos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Mais especificamente fica surpreendido com um período de fidelidade, que nunca lhe foi referido. Considera ainda que existe uma grande confusão entre a “Parte Proporcional Quota 01/01/2021-19/01/2022, em que o “Valor contratado” de 32,15€ sobe para a média mensal de 33,30€, sem qualquer explicação e ainda antes da aplicação do desconto negociado (coisa que se repete em todos os anos).

Acrescenta que depois da sua reclamação houve desenvolvimentos, que confirmou em audiência, sendo que a Intrum depois dos sms de novembro a reclamar €100,12 nada mais apresentou, mas a Reclamada fez várias tentativas para os valores de €94,61, €94,75, €94,93 e €87,64 no seu banco, o que considera abusivo

Por uma questão de princípio insiste na sua posição e considera nada dever à ---, bem como ter direito a ser ressarcido do acumulado dos vários anos de dupla cobrança dos primeiros 19 dias de cada ano.

Em sede de audiência foi ainda apresentado pelo mesmo um quadro pelo reclamante referente a cálculos feitos pelo mesmo quanto a este apuramento.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de €100.12 (cem euros e doze cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou presencialmente verificou-se estar apenas presente o Reclamante.

A falta da reclamada nos termos do Regulamento não impede a prossecução da audiência, servindo como prova apenas o que conste nos autos à data.

Assim deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foi ouvido o reclamante.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado da Sentença.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a) O reclamante fez um contrato de prestação de serviços de segurança com a reclamada a 16.01.2018;
- b) A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação;
- c) O contrato foi celebrado com fidelização de 36 meses;
- d) Foi pago o valor do sistema instalado a 20.01.2018;
- e) Em 21.01.2021 houve faturação do valor compreendido entre 01.e 20 de janeiro;
- f) A 29.01.2021 houve uma nova proposta e feita uma renegociação com término a 19.01.2022;
- g) A 30.03.2021 foi emitida uma nota de crédito no valor de €82.75 + iva;
- h) Nova renegociação do contrato a 21.01.22 e a 11.02.22 foi feita uma redução na mensalidade;
- i) A 20.01.2023 foi feita nova fatura no valor de €417.52 + IVA, com um período de 01.01.2023 a 19.01.2024;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- j) Foram assim repetidos os dias 01 a 18 de janeiro;
- k) A 20.02.2023 não tendo sido aceite nova renegociação do contrato foi realizada a resolução do contrato;
- l) A 31.03.2023 foi emitida uma nota de crédito de €346.27 com IVA correspondente a €425.91, com data valor de 20.01.2023;
- m) Que não foi aplicada efetivamente à faturação do cliente;
- n) Continuando a ser cobrado o valor compreendido de 21.03.22 a 19.01.2024;
- o) Quando deveria ter sido aplicada a NC e verificada a ausência de qualquer valor em dívida à data de 20.03.2023;
- p) O Consumidor fez várias queixas escritas, sem que tenha obtido resposta adequada.
- q) q) O Reclamante não tem à data nenhum valor em dívida nos termos dos vários contratos realizados e renovados.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a) Que tenha sido feita NC que implicasse a devolução dos dezanove dias cobrados a mais desde 2018;
- b) Que em 2023 tenha sido aplicada a NC ao valor final a apurar do contrato;
- c) Que o reclamante tenha valores em dívida;
- d) Que a reclamada tenha de reembolsar valores ao reclamante.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

8. Do Direito

A presente situação titula um contrato de prestação de serviços, nos termos da lei. Sendo que uma das partes é consumidor e a outra agente económico com carácter profissional.

Importa desde logo sublinhar que nos termos do direito vigente prestador do serviço encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade, nos termos dos artigos 3.o, 4.o, 8.o e 9.o da Lei n.o 24/96, de 31/07.

De acordo com a lei em vigor ficou estipulado genericamente que os bens devem ser destinados a satisfazer os fins a que se destinam e a responder de forma adequada às legítimas expectativas causadas no consumidor, pelo menos no devido cumprimento do contrato e nos termos estipulados.

Mas o caso em apreço reporta-nos a uma resolução contratual e à forma de cálculo e cobrança que existiu, considerando os acertos que foram feitos e as dinâmicas apresentadas em cada renegociação ao consumidor.

Assim pelo que foi dado como provado colocamos em causa a boa-fé da contratação em apreço quando a Reclamada recebeu o valor referente a dias diferentes daqueles que estavam a ser contratados, e não os devolveu ou contabilizou logo, e mesmo a emissão de notas de crédito em entender deste tribunal não foi clara.

Denote-se que já da lei de defesa do consumidor, é indicado que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada.

Nos termos do art. 8.o n.o 1 da Lei n.o 24/96:

«O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.»

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada não cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.o 24/96, no que diz respeito à faturação emitida, às informações prestadas, às notas de crédito aludidas, e ainda à última tentativa de cobrança, quando estaria ainda em discussão eventual devolução ao consumidor cliente de 19 dias iniciais e cujos acertos contabilísticos nunca se tornaram claros.



Perante esta ausência de devidas menções, e com as informações que dispunha o reclamante foi cumprindo o seu contrato e pagando, até que se dá a resolução do contrato, com data de 20.02.2023 e efeitos a 20.03.2023.

Tendo sido refeitos os cálculos a reclamada emitiu uma nota de crédito apenas com efeitos a 20.01.2023, mas continuou a querer cobrar-se do restante valor, que é nosso entendimento já ter sido pago.

Por isso e a fim de evitar duplicação, atendendo à análise factual feita consideramos que o consumidor já cumpriu com todas as obrigações a que estava adstrito, e não deverá ser chamado a mais nenhum pagamento.

Por fim devemos fazer alusão à presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n. 1 do artigo 344o C.C. – sendo que tal prova de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabe ao Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n. 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio “actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”.

Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344o da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

A reclamada poderia ter afastado assim o referido ónus, o que cremos que não fez, provando o consumidor reclamante que nada deve nesta data à reclamada, face ao que já foi pago.

Contudo e ao contrário do que alega, entendemos não ter ficado provado que tenha de haver ainda ressarcimento, pois contabilisticamente e com os dados que juntou – os seus cálculos sobre os valores pagos no contrato desde 2018 – não faz prova documental suficiente para que possa este tribunal pronunciar-se pelo ressarcimento.

Não estão também cumpridos os requisitos da responsabilidade civil, o que impede assim o apuramento de qualquer pagamento de danos ou prejuízos que pudessem teoricamente ser alegados pelas partes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, o Reclamante fez prova de ter cumprido o contrato, e ter pago todos os valores acordados, que foram sendo apresentados, assim como resolveu o contrato e foi emitida consequente nota de crédito, que a ser aplicada, faz comprovar a ausência de nova dívida.

Pelo que, e sem mais considerações, decai parcialmente a pretensão do mesmo, tendo o pedido de proceder quanto à declaração de inexistência de dívida à data pela resolução do contrato, mas improceder quanto ao pedido de reembolso realizado.

9. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao

pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas apuradas no presente processo a pagar pelas partes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente:

1. Declarando-se a inexistência de dívida, e condenando-se a Reclamada a atualizar essa informação perante terceiros;
2. Absolvendo-se a Reclamada do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 26 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos