



## SENTENÇA

PROC Nº. 1640/2024

CICAP

PORTO

**Requerente:** \_\_\_\_\_, devidamente identificada nos autos.

**Requerida:** \_\_\_\_\_, devidamente identificada nos autos.

### SUMÁRIO:

- Com os factos que foram dados como provados, o contrato celebrado entre as partes não reflete a vontade da requerente. O preço do serviço não corresponde ao que lhe foi comunicado sendo que este constituiu um fator essencial para a decisão de contratar.

- É de aplicar à situação em apreço o regime das Cláusulas Contratuais Gerais, previsto no DL nº. 446/85, de 25 de outubro, cujas disposições foram transcritos nesta sentença.

- Ainda, a Lei de Defesa do Consumidor, L 24/96 de 31/7, e os seus princípios basilares assentes no preceito da Constituição da República Portuguesa (art 60º.), refere entre outros o direito do consumidor à informação completa e detalhada e o direito à qualidade dos bens e serviços; à proteção dos interesses económicos; à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos...





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- O pedido efetuado

Vem a requerente solicitar que seja anulado o contrato de alarme e segurança – S964376300, e respetivas faturas emitidas, mantendo-se os demais serviços de comunicações.

Para tanto refere que,

- Da reclamação

A requerente já é cliente regular da requerida.

Em 25 de Julho de 2023, a requerente celebrou com a requerida, através da intermediação de um agente comercial desta que se deslocou à habitação da requerente um contrato, com a proposta que lhe foi dirigida, ou seja, com o acréscimo de 5,00 € mensais, manteria os mesmos serviços mas ser-lhe-ia oferecido um serviço de alarme e segurança, avaliado em 36,99 € mensais.

O comercial asseverou à requerida que o serviço não seria pago pelo valor com que é comercializado.

A requerente aceitou nas condições propostas.

A requerida instalou o alarme, todavia o serviço encontra-se desligado tendo o alarme sido levantado e devolvido à requerida.

Com o recebimento da primeira fatura de agosto/23, a requerente contactou os serviços da requerida informando que não tinha contratado tal serviço, pelo preço cobrado e que não o pretendia pagar, pois que foi contratado que o serviço teria um acréscimo de, apenas, 5,00 €.

A requerente por várias vezes solicitou a anulação do serviço de alarme e segurança.





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Descontente procedeu a reclamação do livro de reclamações.

- Da citação e contestação

Devidamente citada a requerida não se fez representar em audiência arbitral, conforme o referiu, mas apresentou contestação com documentação.

Nesta, impugnou todos os fatos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e concluiu pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição da requerida do pedido formulado.

- Na contestação

Refere que em 25/7/23 foi celebrado entre as partes um contrato de prestação de serviços de alarme, assinado pela requerente, ao qual corresponde o preço mensal de 36,99 €.

Que de acordo com o “modus operandi” da requerida, a requerente recebeu uma chamada telefónica confirmando o conteúdo do contrato e o período de fidelização.

- Da prova

- Declarações de parte da requerente

Ouvida a requerente em sede de declarações de parte, esta veio confirmar tudo o que consta da reclamação.

Ainda acrescentou que obteve conhecimento que a requerida lhe tinha cobrado a quantia referida de 36,99 €, apenas quando verificou o extrato bancário.

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 – 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 - Fax 225026109  
e.mail: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

De imediato anulou o débito direto e a quantia em causa foi-lhe devolvida pela entidade bancária, nunca tendo efetuado o pagamento do serviço.

O equipamento foi levantado.

- Da prova testemunhal

, marido e residente com a requerente na mesma habitação. Estava presente aquando da visita do agente comercial da requerida.

Diz que o contrato celebrado com o comercial previa os serviços de TV, Net e Voz, tal como já existiam, acrescido de um serviço de alarme apenas com um acréscimo de 5,00 € mensais.

Assim, a requerente o aceitou.

Todavia, tal não aconteceu e a requerente efetuou reclamação no livro de reclamações da requerida e cancelou o débito direto, nunca tendo pago qualquer prestação relativa ao serviço de alarme e segurança.

O alarme foi retirado, desligado e devolvido à requerente.

Face ao exposto,

- Análise das provas decorrentes de audiência arbitral e das juntas com os autos.

Dão-se como provados todos os factos alegados pela requerente.

- Cumpre apreciar.

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 – 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 - Fax 225026109  
e.mail: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Note-se que o contrato celebrado junto aos autos, não reflete as condições contratuais negociadas com o comercial da requerida e na habitação da requerente.

As condições gerais juntas aos autos pela requerida são justamente, gerais e abstratas, que não refletem o que foi dito à requerente aquando da celebração contratual.

O que delas consta não foi explicado à requerente como devia e é obrigatório por lei e não refletem a declaração contratual da requerente, nem exprimem a vontade desta.

Daí o descontentamento e a reclamação escrita efetuada pela requerente e junta aos autos como doc 3.

Não lhe foi dito que teria o preço de 36,99 €, pelo contrário resultou provado que o serviço teria apenas um acréscimo de 5,00 € mensais.

- A legislação aplicável

O regime das cláusulas contratuais gerais vem explanado no DL n.º 446/85, de 25 de outubro, através do qual (art 1.º) 1 - As cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma. Aplica-se igualmente às cláusulas inseridas em contratos individualizados, mas cujo conteúdo previamente elaborado o destinatário não pode influenciar. O ónus da prova de que uma cláusula contratual resultou de negociação prévia entre as partes recai sobre quem pretenda prevalecer-se do seu conteúdo. Estão abrangidas todas as CCG (art 2.º) não sendo consideradas exceções porque não estão previstas no art. 3.º.

No art. 5.º/1, refere-se que as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-





las ou a aceitá-las. E esta comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência (n.º 2). 3 - O ónus da prova da comunicação adequada e efetiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais.

Devem, ainda de acordo com o art. 6.º, ser informados e esclarecidos todos os aspetos compreendidos nas CCG cuja aclaração se justifique. (1 e 2)

*As cláusulas especificamente acordadas prevalecem sobre quaisquer cláusulas contratuais gerais, mesmo quando constantes de formulários assinados pelas partes (art 7.º).*

Consideram-se excluídas dos contratos singulares, a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º; b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo; (art 8.º) As cláusulas contratuais gerais proibidas por disposição deste diploma são nulas nos termos nele previstos (art 12.º).

O art. 21, inserido no capítulo sobre a relação com os consumidores finais, sob a epígrafe “Cláusulas absolutamente proibidas”, alinea a), refere-se a todas as CCG que limitem ou de qualquer modo alterem obrigações assumidas, na contratação, diretamente por quem as predisponha ou pelo seu representante;

Por sua vez e na senda da Constituição da República Portuguesa (art 60.º), a Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º. 24/96 de 31/7, impõe os direitos do consumidor no art 3.º, tais como: a) à qualidade dos bens e serviços; e) à proteção dos interesses económicos; f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

ofensa de interesses ou direitos... ; No artigo 8.º, “Direito à informação em particular”, 1 - 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, (...) , nomeadamente sobre: c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso; e) A indicação de que podem ser exigíveis (...) quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato

O artigo 9.º - Direito à proteção dos interesses económicos, refere que - 1 - 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. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. E por fim no artigo 12.º - Direito à reparação de danos - 1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe forem causados.

Assim,

Concluiu-se que o contrato em causa não reflete os interesses particularmente tidos em vista pela requerente aquando da contratação, em tudo o que ultrapasse as específicas condições





**RAL I**  
**CICAP I**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E  
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

contratuais negociadas entre as partes, quais sejam, o preço contratado para o serviço de alarme e segurança que seria de 5,00 € mensais.

Este aspeto foi essencial e determinou a requerente a celebrar o contrato. Foi precisamente esta possibilidade que lhe foi dada e que ficou descrita supra, que não consta da contratação.

Assim,

Foi violada a Constituição da República Portuguesa e a Legislação de Defesa do Consumidor, bem como o regime das cláusulas Contratuais Gerais, no que se refere aos direitos da requerente quanto à qualidade dos serviços, à prestação e esclarecimento da informação contratual em todos os aspetos que se mostravam necessários e indispensáveis para a formação da vontade de contratar por parte da requerente.

Face ao exposto considera-se que a requerida não cumpriu com todas as obrigações assumidas, não tendo considerado a específica contratação celebrada com a requerente.

Nestes termos,

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente, e em consequência, determina-se a anulação do contrato de alarme e segurança identificado nos autos, com o respetivo pagamento do preço, mantendo-se vigente os serviços de comunicações.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 – 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 - Fax 225026109  
e.mail: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)





Porto, 8 de novembro de 2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

