

Processo n.º 66/2025

SENTENÇA

Aquele que, após resolução de contrato de serviço de alarmes, diligenciando para que lhe fosse devolvido montante a mais pago e desinstalado o sistema de alarme, se vê importunado durante vários meses com reiterado pedido de pagamento de prestações não devidas, sem êxito intentando que a resolução do contrato fosse concretizada, obrigando-o a deslocações e envio insistente de missivas, tudo o que lhe originou transtorno emocional, enquanto viu abalada a sua tranquilidade, gerando-lhe um sentimento de impotência, frustração e desorientação, deve ser ressarcido de tais danos, que revestem gravidade merecedora da tutela do direito e têm como causa adequada atuação culposa da fornecedora do serviço.

, residente na

, demanda

, com sede na

, pedindo a condenação desta a pagar-lhe a quantia de 649,11 €, acrescida de juros vincendos.

Fundamenta o seu pedido, em síntese, em contrato de prestação de serviços que com a demandada pactuou e veio a resolver, continuando esta não obstante a cobrar-lhe indevidas prestações, de montante que não devolveu na totalidade, bem como em danos não patrimoniais consistentes em incómodas deslocações, chamadas e esperas, pressão psicológica que muito afetou a sua tranquilidade, gerando-lhe um sentimento de impotência, frustração, desorientação e ansiedade, tudo perturbando o seu desempenho profissional e o seu período de férias em família. A demandada impugnou parte dos factos, admitindo que, por erro, continuaram a ser faturadas prestações após a resolução do contrato, tendo já sido emitidas notas de crédito do montante indevidamente cobrado, e sustentando que os incómodos sofridos pelo demandante não têm gravidade que justifique ressarcimento a título de dano não patrimonial.

FACTOS PROVADOS

A demandada é uma empresa prestadora de serviços de segurança e vigilância.

Em maio de 2022, o demandante contratou com a demandada serviço de alarme para a sua residência, pelo prazo de 24 meses.

Os pagamentos desse serviço foram sempre efetuados de forma mensal e antecipada, correspondendo sempre ao mês seguinte.

No dia 15.02.2024, o demandante resolveu o contrato, não o renovando para além do seu termo, a ocorrer em 12 de maio de 2024.

A comunicação de não renovação foi registada no sistema da empresa e formalizada através do preenchimento e assinatura de formulário próprio.

Após o preenchimento do formulário, o demandante foi informado que, após o pagamento integral do mês de maio, seria reembolsado pelo período compreendido entre 13 e 31 de maio de 2024, já fora do contrato, correspondente ao valor de 29,31 €.

Nesse pressuposto, tendo procedido ao pagamento da fatura corresponde ao serviço do mês de maio (FR R24P63F/0325919), no montante de 46,76 €.

No final maio de 2024, o demandante foi surpreendido com a emissão de uma nova fatura referente à prestação de serviços do mês de junho, no montante de 46,28 €.

Não tendo recebido o reembolso relativo ao período de 13 a 31 de maio, apesar de ter pago a mensalidade na totalidade, deslocou-se novamente à loja da demandada em Ponta Delgada, onde lhe foi transmitido que o sistema ainda não se encontrava atualizado, mas que não havia motivo de preocupação.

Em julho de 2024, recebeu uma interpelação formal para pagamento da fatura de junho, o que motivou nova deslocação a essa loja.

Nessa ocasião, foi atendido por funcionário, que confirmou o registo da não renovação a 15 de fevereiro de 2024 e informou que, segundo política interna da empresa, a rescisão só seria considerada concluída após confirmação por contacto telefónico e a recolha dos equipamentos, indicando que havia apenas registo de uma tentativa de contacto telefónico, sem sucesso. Após contacto com a sede (Lisboa), assegurou ao demandante que o problema estava resolvido e que receberia um email com um formulário relativo ao processamento do reembolso do valor correspondente ao período de 13 a 31 de maio de 2024, o qual deveria assinar e devolver.

Ao contrário do então assegurado, passou a receber insistentes comunicações (por telefone, SMS e email) da empresa _____, alegando a existência de uma dívida relativa à fatura de junho.

Estas comunicações insistentes geraram-lhe um sentimento de ansiedade, perturbando o seu desempenho profissional e o seu período de férias em família.

Dado o insucesso das tentativas de resolução presencial e por contacto direto, e considerando o tempo e recursos já despendidos, no dia 5.08.2024, enviou uma carta registada com A/R para a sede da demandada, juntando cópia do formulário de rescisão. Este envio teve o custo de 4,90 €.

Não obstante tal carta ter sido rececionada a 8 de agosto, nunca obteve resposta.

Pelo contrário, poucos dias depois, voltou a receber uma nova interpelação para pagamento, desta vez via postal.

No dia 20 de agosto de 2024, remeteu nova carta registada com A/R, dirigida ao Provedor do Cliente, com nova cópia de toda a documentação, com o custo de 5,10 €.

Também não obteve qualquer resposta.

Após nova exposição à empresa _____, esta declarou ter reenviado a documentação à _____ para verificação, sem que o demandante tenha obtido qualquer resposta formal da empresa.

Uma vez que a situação se mantinha inalterada, no dia 13.09.024, procedeu ao envio de duas novas comunicações à demandada (uma para a morada da sede e outra para a loja em Ponta Delgada), via carta registada com A/R, exigindo uma solução definitiva, por cada uma delas pagando o valor de 4,90 €.

No final de setembro, recebeu uma chamada com um pedido informal de desculpas.

Ao longo de todo este período, a demandada continuou a proceder à emissão de faturas referentes ao serviço já cancelado, cujo saldo alegadamente em dívida, a 25.10.2024, fixou em 231,40 €.

Os técnicos da _____ deslocaram-se à residência da Requerente para desmontar o equipamento.

No início de abril de 2025, o demandante voltou novamente a ser notificado da existência de valores em dívida, agora correspondentes a juros de mora sobre a fatura de junho de 2024.

O demandante foi obrigado a várias deslocações da _____ a Ponta Delgada, para tentar esclarecer a razão do aparente não acatamento da sua resolução do contrato.

Fez inúmeras chamadas.

Viu abalada a sua tranquilidade e posta em causa a sua credibilidade.

A persistência da ausência de resposta gerou-lhe um sentimento de impotência, frustração e desorientação.

FACTOS NÃO PROVADOS

A desmontagem dos equipamentos pela _____ ocorreu em novembro de 2024 ou em 9 de janeiro de 2025.

A demandada devolveu ao demandante a quantia de 29,31 €.

MOTIVAÇÃO DE FACTO

Compulsaram-se os documentos juntos aos autos, que atestam a generalidade dos factos alegados na petição. Os quais, aliás, a demandada não põe em causa. Tiveram-se em devida conta as declarações impressivas do demandante, evidenciando a sua revolta perante o desprezo e displicência com que foi tratado. As testemunhas (_____, sua companheira, e _____, vizinho e amigo, confirmaram essa inquietação e indignação do demandante perante a conduta da demandada.

DIREITO

Dispõe o artigo 483.º, n.º 1, do Código Civil que «aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação».

O contrato que vinculava demandante e demandada foi por este oportuna e validamente resolvido. Os serviços desta, ignorando tal, não foram proceder à desinstalação do sistema de alarme e continuaram a intimar o demandante para pagar prestações, que já não eram devidas. Além disso, não lhe devolveram parte do montante por ele pago referente a maio de 2024, relativo ao período em que o contrato já não estava em vigor.

Dispõe o n.º 1 do artigo 227.º do Código Civil que «quem negocia com outrem para a conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte». Se dúvidas houvesse quanto à aplicabilidade deste preceito a todas as vicissitudes do contrato, nomeadamente à conduta devida perante a resolução deste, sempre seria de chamar à colação a norma do artigo 762.º, n.º 2, do mesmo código, impondo que, «no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé». A verdade é que a demandada não só deixou de cumprir a sua

obrigação de devolver o montante a mais pago pelo demandante como continuou a intimar este a cumprir o contrato já resolvido, não retirando o alarme instalado.

«O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor» - artigo 798.º ainda daquele diploma. Sendo no presente caso patente a grave displicência com que os serviços da demandada atuaram. Pelo nem sequer cumpre chamar à colação a presunção consagrada no artigo 799.º.

Sobre a demandada impende a obrigação de restituir o montante pago a mais, de 29,31 €. Bem como o prejuízo que para o demandado decorreu daquela sua atuação culposa. Desde logo, as despesas com as missivas que o demandante lhe enviou exigindo o cumprimento da obrigação em falta, no montante de 19,80 €. Atento o preceituado no artigo 563º do mesmo código e dado que tais despesas não teriam sido efetuadas não fora a atuação lesiva dos serviços da demandada. Consagrou-se a teoria da causalidade adequada: consideram-se ressarcíveis os danos que são consequência “típica, normal e provável” da lesão – Antunes Varela, *Das Obrigações em Geral*, Coimbra Editora, Vol. 1º, 4ª Ed., pág. 476.

No que concerne aos danos morais que o demandante peticiona, dispõe o artigo 496º, n.º 1, do Código Civil que «na fixação a indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito». Afigura-se-nos que as sequelas e transtornos emocionais que afetaram o demandante, enquanto viu abalada a sua tranquilidade, gerando-lhe um sentimento de impotência, frustração e desorientação, advieram do displicente incumprimento contratual por parte dos serviços da demandada, configurando sua causa típica ou normal.

Quanto à gravidade dos danos morais, são pertinentes os considerandos de SANDRA PASSINHAS, *A compensação por danos não patrimoniais nos contratos celebrados com consumidores*, in *Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor António Pinto Monteiro*, VOLUME III – Coimbra, Instituto Jurídico da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2023, págs. 213 e 230, aliás citados pelo demandante na sua petição. Refere esta autora serem merecedoras de tutela as situações de “ausência absoluta e reiterada ou contínua de resposta por parte do profissional, à obrigatoriedade de deslocação pessoal do consumidor ao estabelecimento de venda ou a outro indicado por este, ao recurso a expedientes supérfluos ou dilatatórios, que causa um dano ao consumidor, gerando-lhe preocupação séria, desorientação, angústia e ansiedade”. Acrescentando que “a perda de tempo, as deslocações físicas, a falta da devida resposta atempada não são, na contemporaneidade, qualificáveis

como um mero incómodo. Antes, na soma dos dias, serão de considerar suscetíveis de causar transtornos intensos na vida de cada um, e por isso devem ser qualificadas como elegíveis para reparação, verificando-se os demais pressupostos da responsabilidade civil”

Por tudo o exposto, não se duvida da gravidade merecedora da tutela do direito dos danos morais sofridos pelo demandante, causados adequadamente pela atuação negligente da demandada. O montante 600,00 € que é pedido para equitativo ressarcimento desses danos não é exagerado - artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil.

Sobre a aqui demandada recairá a obrigação de pagamento de 649,11 € (= 600,00 € + 29,31 € + 19,80 €). Bem como a de pagar juros, calculados à taxa legal de 4%, que se vencerem a partir da data em que nesta sentença se liquida o crédito do demandante e até efetivo pagamento (artigos 804.º, n.º 1, 805.º, n.ºs 1 e 3, 806.º, n.ºs 1 e 2, e 559.º do Código Civil; Portaria n.º 291/03, de 8 de abril).

DISPOSITIVO

Na procedência do pedido, condeno _____, a
pagar a _____ a quantia de 649,11 €, acrescida de juros calculados à
taxa legal até efetivo pagamento.

Sem custas.

+

Notifique e deposite.

+++

Ponta Delgada, 29 de setembro de 2025

O Juiz Árbitro

(José Manuel de Araújo Barros)