

**Processo: 908/2024**

**Demandante: A**

**Demandada: B.**

*Resumo: 1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas, e*

*2. o 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, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos serviços (artigos 3º a), 4º e 8º, nº 1 a) da Lei nº 24/96 de 31 de julho – LDC); por outro lado,*

*3. As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado; A prova dos factos impositivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita – tudo de acordo com os artigos 341º e 342º, ambos do Código Civil.*

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação da Demandante e posição da Demandada**

**1.1.** A Demandante **A.** formalizou no dia 7 de março de 2024, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **B.**, nos termos da qual peticiona a redução do valor a liquidar pela prestação dos serviços

Alega, em síntese

em 28.01.2024, celebrou contrato com a Demandada para organização e realização do funeral do seu pai

aceitou o orçamento de €21.874,96

do contrato, consta a possibilidade de recurso à Resolução Alternativa de Litígios

o contrato foi celebrado no ----- e o funeral realizado em ----- (dia 30.01.2024)

no *site*, a Demandada garante que está habilitada a realizar funerais em qualquer local do nosso país, e a data foi sugerida pelo técnico

de entre os serviços contratados se refere “*prestação de serviços – nível de qualidade exclusivo*”, designadamente “*organização técnica e serviços de agência*”, pelo valor de €2.395 e “anúncios”, de €909,96

por manifesto erro e negligência dos funcionários a agência não publicitou, devidamente, na --- --- e seus arredores, quer o falecimento, quer as datas da realização do funeral e da missa de sétimo dia

limitou-se a colocar 4 anúncios – em locais não habituais, ao final da tarde do dia anterior ao da realização do funeral

devia ter contactado um agente com conhecimento dos usos do local, outra agência que aí preste serviços, por forma a informar-se e proceder como é habitual, de modo que as pessoas aí residentes tivessem conhecimento do falecimento e do funeral

se tivessem feito o seu trabalho com diligência, competência e atempadamente, teriam ficado a saber que habitualmente são colocados 186 anúncios em locais destinados para o efeito – estabelecimentos comerciais e postes de madeira apropriados e existentes para o efeito

como não o fizeram, apenas estiveram presentes a família próxima e os familiares por si avisados, num total de 25

por desconhecimento total do falecimento, quer da data quer da hora do funeral, mais ninguém apareceu (amigos do pai, seus amigos ou dos primos, irmãos do pai, familiares afastados, alguns dos quais moram em ----- próximo da igreja – são uma família muito conhecida em ----- ficaram impedidos de se despedirem do seu pai e prestar-lhe uma última homenagem o que lhe causou verdadeiro embaraço, tristeza, angústia e vergonha a que acresce o sofrimento por que estavam a passar

o pai era uma pessoa muito respeitada, queria prestar uma justa homenagem e manifestar gratidão pelo que fez

e, não merecia um tal vexame

o Padre também o referiu e, ficou completamente desolada

pretende uma redução substancial do preço a pagar pois não é correto publicitar um “*serviço de excelência*” e cobrar valores elevados por “*organização técnica e serviço de agência e realização de Anúncios*” e, depois, não cumprir de forma adequada, eficiente e atempada

Juntou: cópia do orçamento de serviço funerário e troca de comunicações em sede de reclamação (fls. 4 a 18)



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



**RAL**

**CENTROS  
DE ARBITRAGEM**

**1.2.** A Demandada **B.** contestou, nos seguintes termos e no essencial:

confirma a celebração do contrato e o preço de €21.874,96  
refere,

um dos serviços requeridos consistia em anúncios, de €909,96

explicou, na altura da contratação, que esse serviço incluía, apenas, publicidade dos serviços fúnebres no jornal diário Correio da Manhã e, em concreto, dois anúncios (referente ao funeral e à missa de 7º dia), consultado pela Reclamante e com o custo de €454,98/cada assegurou-se, como é prática habitual, que compreendia os serviços que estava a contratar e os respetivos custos

assinou o orçamento

pelo que, foi devidamente informada acerca dos serviços que contratou e o preço total, (conforme, LDC)

ainda, há que atender ao RJACSR nomeadamente ao disposto no artigo 111º - disponibilidade de catálogo para garantia da alternativa de escolha

e, artigo 120º, nº 1 alíneas a) e b), quanto às informações a prestar e respetivo orçamento – o que foi cumprido pela Demandada

todos os serviços contratados foram efetivamente prestados, as cerimónias fúnebres decorreram com normalidade, incluindo a publicidade no jornal Correio da Manhã, como resulta dos pedidos feitos pela B. a este jornal e anúncios publicados

sem que nada o fizesse prever a Reclamante veio demonstrar a sua insatisfação, quanto à publicidade que tinha sido dada às cerimónias – e que correspondia à publicidade contratada

e, não obstante, não terem sido contratados, e num gesto de cortesia e boa vontade, a Reclamada contratou a expensas suas os serviços de uma agência funerária no local (F), por forma a que fossem publicitadas as cerimónias fúnebres em 6 locais públicos da região

contratou e pagou (outra vez) para que fossem colocados mais 180 anúncios em locais vários da região, por ocasião da missa de 7º dia

a prestação destes serviços não significa uma assunção de culpa, em relação ao serviço que foi diligentemente prestado, mas sim como um gesto de boa-fé e cortesia

a Reclamada sempre procurou, para lá do contratado, manter uma boa relação comercial com a Reclamante, como esta bem sabe

inclusive, ofereceu um desconto de 2%, em relação ao preço inicial contratado

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



assim,

- a Reclamante sabia exatamente que tipo de serviços estava a contratar
- foram prestadas todas as informações necessárias em relação aos serviços contratados e o que incluíam
- prestou todos os serviços contratados
- que foram prestados de forma diligente
- ainda, num gesto de cortesia, propôs um desconto em relação ao preço inicial

a reclamação é abusiva e uma tentativa de recusa de pagamento contratado e cujo orçamento foi assinado

Juntou: cópia do orçamento de serviço funerário, cópia dos anúncios publicados, “serviço de colocação de anúncios”, fatura da F. (5 documentos) – fls. 30 a 33)

**1.3.** A Demandante tomou conhecimento da contestação, e

reiterou a reclamação

reforça a questão dos anúncios

informação que não foi fornecida, não consta/não está especificada na lista de serviços contratados, porque está inerente à organização do funeral

a Demandada colocou anúncios em 4 sítios diferentes, um deles no próprio cemitério na 2ª anterior ao funeral (as visitas ao local são ao fim de semana, pelo que o ato inútil)

foi uma tentativa falhada e defeituosa de cumprir o contrato

a Demandada tem um representante em Espinho e tinha possibilidade de, com toda a facilidade, se informar dos usos locais

não o fez, atuou com ligeireza, foi negligente e prestou um mau serviço

e enganou – divulga no *site* que está habilitada a realizar funerais em todo o país, e isso não é verdade

os 4 anúncios que se dignou colocar foram colocados no dia anterior ao funeral, no final da tarde em locais impróprios não dando tempo, nem oportunidade, para que a população se pudesse informar

e teve tempo, porque o contrato foi celebrado às 10h00 da manhã

**1.4.** A Demandada juntou, ainda, em julgamento e sem oposição da Demandante, três documentos – Declaração de presença no funeral e participações do funeral anunciadas



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

**B - Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artigo 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária, sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou cláusula compromissória).

Como consta a fls. 41 e 43 do processo e da Ata da audiência arbitral ambas partes, expressamente, aceitaram a submissão do litígio à Arbitragem, nos termos e para os efeitos do artigo 10º do Regulamento.

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artigo 3º.

Aplica-se ao processo o Regulamento e, subsidiariamente, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV) – Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro.

### **2. Do valor do processo**

A fim de determinar o valor da causa, há que recorrer ao disposto no Código de Processo Civil, uma vez que nada resulta a este respeito no Regulamento ou na Lei da Arbitragem Voluntária. Assim,

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (conforme os nºs 1 e 2 do artigo 296º e nº 1 do artigo 299º, ambos do C.P.C.).

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Ao juiz compete fixar o valor da causa, sem prejuízo do dever de indicação que impende sobre as partes.

A Demandante atribuiu ao processo o valor de €21.874,96 (vinte e um mil, oitocentos e setenta e quatro euros e noventa e seis cêntimos).

O que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (nº 1 do artigo 6º do Regulamento).

As partes são legítimas.

Cumpre apreciar e decidir.

### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

(In)cumprimento do contrato/cumprimento defeituoso – artigos 792º, 798º e 799º.

Ónus da prova dos factos constitutivos do direito invocado – artigos 341º e 342º, todos do Código Civil.

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. No dia 28.01.2024 foi acordada entre a Demandante e a Demandada a organização e realização do funeral do pai, M, por esta e em -----;
- II. No âmbito dos contactos iniciais (I) foi elaborado o orçamento, de fls. 4 e junto com a contestação (doc. 1), no valor de €21.874,96;
- III. A Demandante aceitou liquidar o valor proposto de €21.874,96;
- IV. Dos serviços contratados consta a “*Organização Técnica e Serviço de Agência*”, de €2.395,00;
- V. A “*Organização Técnica e Serviço de Agência*” não incluiu a publicitação do funeral ou da missa de 7º dia;
- VI. Dos “*serviços especializados*” contratados constam “*Anúncios*” no valor de €909,96, (de €454,98, cada), a que correspondem dois anúncios publicados no Correio da Manhã (por opção da Demandante) – doc. 2 e 3 da contestação;
- VII. O contrato entre Demandante e Demandada foi acordado no ----- e o funeral ocorreu em -----;
- VIII. A Demandada contratou, a expensas suas, os serviços de uma agência local, em -----, a F., por forma a publicitar as cerimónias fúnebres em 4 locais públicos da região e, ainda, a missa de 7º Dia do Pai da Demandante, para o que foram colocados 180 anúncios em vários locais da região – documento 4 e 5 da contestação;

#### **II - Factos não provados**

Com relevância para a decisão foi identificado o seguinte facto não provado:

- I.
- II. Não se provou que é habitual, segundo os usos e em -----, colocar 186 anúncios em locais já destinados à publicitação do falecimento, funeral e da missa de 7º dia.

### **E – Da fundamentação de facto**

Foram aceites, por ambas as partes, os factos vertidos de (I) a (IV) e (VII) – celebração do contrato e o respetivo preço.

Quanto aos serviços incluídos (IV) a (VI), constam do orçamento, foram explicados pela testemunha da Demandada e a Demandante não impugnou ter escolhido a publicação no Correio da Manhã – ainda, o preço do anúncio, também, está documentado (doc. 3, da contestação).

Está, ainda, documentada a solicitação dos serviços locais, pela Demandada, o que decorre do documento 4, junto pela Demandada e do depoimento da sua testemunha.

Foram ouvidas duas testemunhas, apresentadas pela Demandada.

No essencial, referiram o seguinte.

O J, técnico comercial da B., referiu ter explicado os serviços e nada ter sido referido pela Demandante quanto aos folhetos na localidade. Não esteve presente no funeral (estiveram o Sr. R e mais 4 pessoas).

Referiu ter solicitado a um colega para colocar anúncios em determinados locais, para serem facilmente visualizados pelas pessoas não residentes, o que sabe ser normal nestas situações. E que, foram colocados 8 editais e por cortesia da empresa.

Ainda, que o funeral decorreu com normalidade e estavam afixados alguns editais enviados por mail. Realçou que a questão só se colocou mais tarde. Confirmou o preço de €200 pago pela B., e não cobrado, para anúncios do funeral e missa de 7º dia, todos os locais para os residentes.

Entre os dois eventos, referiu terem sido colocados em todos os locais, mas, salientou, as pessoas que compareceram teriam sido as mesmas. Alegou ter tudo sido tratado da melhor forma.

O Sr. R, da Funerária, foi contactado só por causa dos editais “residente e não residente” - foi um serviço oferecido e não contratado.

O Sr. R, também testemunha apresentada pela B., informou que foi contratado para ir ao local, em -----. Tirou fotografias nos locais e falou com o padre.

Viu os anúncios afixados, nomeadamente os colocados na junta de freguesia, no café e perto da Igreja, de acordo com os critérios do colega de -----.

Confirmou que poucas pessoas estavam presentes em ambas as ocasiões e, mais referiu, que um dos problemas pode ter sido a hora agendada – 13h30.

Ainda, salientou o interesse na fixação dos editais que constituem publicidade para a agência.

Por parte da Demandante, foram ouvidas duas testemunhas – o filho e primo.

Ambos confirmaram que estavam presentes poucas pessoas, não sabiam os locais em que foram afixados os anúncios/editais.

O filho da Demandante referiu o compromisso assumido pela B. quanto aos anúncios em meios de distribuição e em vários locais.

Nada referiu quanto ao hábito da afixação de 186 editais. Mencionou desconhecer exatamente os locais. Referiu não ter visto nenhum. E, só se deslocou a ----- nos dias das cerimónias.

O primo da Demandante, mencionou ser habitual afixar em placas de madeira apropriadas, o que terá sido feito em outra anterior ocasião por morte de familiar.

De todos os depoimentos, resulta demonstrado que a B afixou, pelo menos, 4 editais por ocasião das cerimónias fúnebres e, depois, contratou com uma agência local a fixação de 180 anúncios para a missa de 7<sup>º</sup> dia. Valor que não cobrou à Demandante.

E, que houve a preocupação da afixação em locais para residentes e não residentes.

Ainda, não se considera provado, como alegado, ser hábito no local a fixação de 186 editais.

As testemunhas da Demandante não sustentaram em concreto, este hábito e número, limitando-se a referir a necessidade de publicitar.

Ficou evidente a colaboração da Demandada, após o alerta da Demandante, e para a missa de 7º dia. Contudo, dos depoimentos, também ficou visível que, não obstante a quantidade de anúncios (terão sido cerca de 180), a afluência foi a mesma.

Assim, nada garante que o resultado (afluência) teria sido a oposta, relativamente à cerimónia fúnebre, sendo certo que o tempo foi mais escasso.

Por último, não resulta do contrato celebrado (orçamento acordado), que o serviço da afixação de 186 editais no local tivesse sido contratado.

Nem que a garantia do nível de qualidade do serviço tivesse tal pressuposto, atento o desconhecimento do hábito em concreto, que não se revelou.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pela Demandante e mandatário da Demandada em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no C.P.C. (artigo 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artigo 5º, nº 1 do C.P.C.) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes tenham alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artigo 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

#### **F - Da fundamentação de Direito**

Entre a Demandante e a Demandada foi celebrado um “contrato de serviço funerário”, conforme o respetivo orçamento e documento junto ao processo.

Do contrato, não resulta enunciada uma obrigação, sobre a Demandada, quanto à publicitação do funeral e missa de 7º dia, de forma massiva, designadamente através da afixação de 186 anúncios em diferentes locais.

Entende a Demandante que tal obrigação resulta dos usos e costumes do local (-----) e que a Demandada ao anunciar um serviço de qualidade deles devia ter conhecimento.

Ora, não se provou esse hábito, em concreto.

Provou-se, no entanto, que a Demandada afixou, para o funeral, pelo menos em quatro locais distintos, e anunciou de forma massiva a missa de 7º dia.

Ainda, alega a Demandante que poucas pessoas compareceram a cada um dos eventos, e que tal decorreu da falta de publicitação, a cargo da Demandada e como teria sido contratado.

Concluindo pelo cumprimento defeituoso do contrato.

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, nos termos do qual uma das partes se compromete a prestar à outra certo resultado do seu trabalho, mediante a retribuição (1154º do Código Civil).

Há uma proposta, taxativa, de prestação de serviços que não incluiu a afixação de anúncios (em 186 sítios no local).

Que a Demandante assinou.

Sabia, e não podia desconhecer, a publicação dos anúncios no Correio da Manhã, já que como referiu em julgamento, escolheu este jornal. E, também, não pode desconhecer (no limite é um facto público e notório), estas publicações ascendem a valores elevados.

De notar, que o resultado da prestação de serviços acordada, seria a realização/organização do funeral e sua publicitação, mas já não a comparência de um determinado volume de pessoas.

Deve ser assegurado que tudo corra dentro do espectável e bem e a publicitação.

Apurou-se que poucas pessoas compareceram. Ainda, a publicitação não determina, necessariamente, a comparência de muitas pessoas.

A este propósito, uma das testemunhas referiu a hora a que foi realizada a cerimónia (13h30).

Provou-se, a publicitação no jornal acordado e em certos locais (4) da localidade – onde habitualmente são afixados os editais.

Não se provou que em -----, ou em pequenas cidades, é habitual afixar 186 editais para garantir o conhecimento de todos.

O que, ainda, não foi efetivamente contratado.

Dito isto,

de acordo com o artigo 762º do Código Civil, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está obrigado e (nº 1) e, quando falta culposamente ao cumprimento torna-se responsável pelo prejuízo que causou (artigo 798º).

Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua (nº 1 do artigo 799º).



*(...) “Como explica P. Romano Martinez (em Cumprimento Defeituoso, Em Especial ..., Ed. 1994, págs. 143/155) o cumprimento defeituoso dá-se quando há uma discrepância entre o “ser” e o “dever ser”. Corresponde a uma desconformidade entre a prestação devida e a que foi realizada, sendo, portanto sinónimo de cumprimento inexacto ou imperfeito. Prosseguindo, ensina que a violação do princípio da pontualidade pode consistir em várias hipóteses, sendo que uma delas se verifica sempre que a prestação seja de qualidade diversa da que era devida. E que a qualidade defeituosa da prestação pode ter a haver com a conduta ou com o objecto, sendo que a inexactidão de qualidade na conduta é própria (embora não exclusiva) das prestações de facere, das prestações de facto.*

*A inexactidão dá-se quando a prestação efectuada não tem os requisitos idóneos a fazê-la coincidir com o conteúdo do programa obrigacional, tal como este resulta do contrato e do princípio geral da correcção e boa fé. Perante uma inexactidão qualitativa da prestação há cumprimento defeituoso (vide Almeida Costa (em D. Obrigações, 6ª Ed., pág. 909, 927/929). “ (...)*

Tudo como se lê, no Acórdão 30628/18.6YIPRT.C1 do TRC, de 13.11.20219 (Relator Moreira do Carmo), in <https://www.dgsi.pt/jtrc>.

A questão é que não foi efetivamente contratada uma publicitação massiva, nem tão pouco tal integrava a prestação do serviço em termos de organização.

Motivo pelo qual não podemos concluir pelo incumprimento do quadro obrigacional.

Ora, as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.

A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita – tudo de acordo com os artigos 341º e 342º, ambos do Código Civil.

*E, traduz-se “para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter como líquido o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto (trazida ou não pela mesma parte)” (Manuel de Andrade, Noções Elementares de Processo Civil, 1956, pág 184) – in CC Anotado, Dr. Abílio Neto*

Pelo que, a reclamação não pode proceder.

### **G – Decisão**

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, como tal, improcedente e se decide absolver a Demandada **B.** do pedido contra ela formulado pela Demandante **A.**

De acordo com o nº 1 do artigo 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 3 de julho de 2024

A Juiz Arbitro

*(Margarida Granwehr de Sousa)*