

## SENTENÇA Nº 252/2025

RECLAMAÇÃO Nº 1608/2025  
RECLAMANTE:  
RECLAMADA:

### PEDIDO:

1. Rescisão contratual com justa causa, decorrente do incumprimento contratual unilateral do prestador do serviço, sem qualquer obrigação de pagamento das penalizações;
2. Reconhecimento da ilicitude da cobrança do valor de € 780,24 por rescisão antecipada;
3. Condenação da entidade reclamada a restituir ao consumidor os valores pagos pelo serviço não prestado entre 18/11/2024 e 30/11/2024;
4. Que a reclamada seja obrigada a recolher o equipamento instalado na residência do consumidor.

### **1. RELATÓRIO:**

#### **Objecto do conflito segundo a versão do reclamante:**

1. O reclamante celebrou com a reclamada um contrato de prestação de serviços de segurança electrónica em 09/05/2023, identificado pelo número 135387881.2;
2. O contrato foi celebrado na residência do consumidor, encontrando-se o serviço em plena e regular execução até ao dia 18/11/2024;
3. Nesse dia, as chaves inteligentes deixaram de funcionar, impossibilitando o uso regular do alarme. O sistema apenas podia ser accionado manualmente, através de código;
4. No dia seguinte, o alarme deixou de funcionar completamente, tornando-se inoperacional;
5. O reclamante contactou a reclamada para reportar a anomalia e solicitar assistência urgente, tendo sido informado que a deslocação de uma equipa técnica apenas poderia ocorrer no dia 25/11/2024;

6. Perante esta resposta o consumidor mostrou a sua insatisfação, salientando que se tratava de um serviço essencial à segurança da sua habitação – moradia isolada – e que não era admissível permanecer sem protecção durante uma semana;
7. Após reclamação do consumidor a reclamada antecipou a data e agendou uma intervenção para o dia 21/11/2024;
8. Na referida data, sem que ninguém aparecesse no local, o consumidor voltou a contactar a reclamada, pelas 18H00, constatando, afinal, que não havia qualquer agendamento. A funcionária que atendeu o telefone comprometeu-se a contactar o piquete de assistência e a informar o consumidor, o que nunca veio a acontecer;
9. No dia 22/11/2024, a reclamada informou que a assistência técnica seria realizada apenas no dia 25/11/2024, data inicialmente marcada, com a reprovação do reclamante;
10. Face à urgência da situação, o reclamante insistiu numa resolução mais célere, tendo sido informado que seria enviado um piquete o mais brevemente possível;
11. A requerida não cumpriu a sua promessa e nenhum técnico compareceu no local na data indicada;
12. Perante esta falha, voltou a contactar a reclamada no final do dia, sendo informado que não existia qualquer agendamento de piquete;
13. A reclamada comprometeu-se a tomar providências e a informar o consumidor do desfecho, o que não aconteceu;
14. No dia 25/11/2024 também não compareceu qualquer técnico para reparar a avaria;
15. Tendo perdido a confiança na reclamada, e considerando que esta falhou reiteradamente na prestação do serviço acordado, procedeu à rescisão do contrato com justa causa, através da comunicação escrita e enviada no dia 09/12/2024;
16. Nesse mesmo período viu-se forçado a contratar outra empresa de segurança, uma vez que não podia permanecer sem um sistema funcional de alarme;
17. Face à total ausência de assistência técnica e perante o risco que a inoperância do sistema de alarme representava para a segurança do seu lar, viu-se forçado a contratar os serviços de outra empresa;
18. A ---, contudo, recusou-se a aceitar a rescisão do contrato sem penalização e emitiu uma fatura referente ao período de Dezembro de 2024, no valor de € 45,41, acrescido de juros de mora de € 0,38, que o reclamante não pagou, por considerar indevida;
19. A 27/01/2025 o reclamante recebeu uma outra comunicação da reclamada, informando que lhe seria aplicada uma penalização por rescisão do contrato, no montante de € 780,24, com fundamento na cláusula penal constante do mesmo;
20. O reclamante pagou a mensalidade correspondente ao período entre 18/11/2024 e 30/11/2024 sem que o serviço lhe tenha sido efectivamente prestado, devendo ser indemnizado pelo valor correspondente a esse período;
21. Insatisfeito com a actuação da reclamada, em 21/02/2025 o reclamante reclamou no Livro de Reclamações, tendo sido gerada a reclamação nº ROR0000000045216773, a qual não obteve resposta;
22. Apenas em 07/03/2025 o reclamante recebeu um *e-mail* de resposta da reclamada no qual informa que considera não existir justa causa de rescisão do contrato;

23. O incumprimento da reclamada é evidente e deve ser reconhecido, pois:

- o serviço de alarme tornou-se inoperacional a partir de 18/11/2024;
- a empresa falhou na obrigação de reparar a avaria dentro de um prazo razoável;
- o consumidor, por residir numa zona isolada, não podia permanecer sem alarme durante vários dias;
- a reclamada agendou uma assistência para o dia 21/11/2024, que nunca se concretizou;
- a reclamada não prestou qualquer esclarecimento ou assistência eficaz para solucionar o problema;
- a reclamada não recolheu os equipamentos até à data da reclamação neste Centro, apesar de se ter comprometido a fazê-lo;

24. O comportamento da reclamada configura um incumprimento definitivo e reiterado do contrato. O consumidor, de acordo com o disposto no art. 432.º e ss do CC e do art. 9.º da lei nº 24/96, de 31 de Julho, tem o direito de resolver o contrato sem qualquer penalização quando o prestador de serviços falha, de forma grave e reiterada no cumprimento das suas obrigações;

25. A inação da reclamada impossibilitou a prestação do serviço contratado, tornando-se injustificável a exigência de pagamento de qualquer indemnização ou valor adicional.

**A reclamada veio responder, alegando:**

- (i) - Em 09/05/2024 celebrou com o reclamante um contrato de prestação de serviços relativo a um sistema de intrusão, em regime de aluguer de equipamento, sendo acordado um período de fidelização de 36 meses;
- (ii) – No contrato celebrado ficou acordado que o consumidor se obrigou a manter o contrato pelo período de 36 meses, sob pena de, não o fazendo, ser responsável pelo pagamento, a título de cláusula penal, do valor das mensalidades em falta pela quebra do vínculo contratual (vínculo de fidelização). Tal cláusula tem por objectivo compensar a empresa reclamada de todos os custos associados ao contrato, nomeadamente os do equipamento que instalou em regime de aluguer, que foram assumidos pela empresa porque o cliente se obrigou a cumprir um determinado período de permanência – 36 meses - e que seriam diluídos durante esse período;
- (iii) – Ao longo da execução do contrato sempre a reclamada prestou a assistência solicitada;
- (iv) – No dia 13/06/2023 é realizada a assistência técnica ao sistema de segurança, onde foi realizado o *reset* à central e trocado o cartão de comunicação;
- (v) – No dia 11/10/2024, através do portal de clientes, o reclamante solicita que a reclamada o contacte;
- (vi) – No dia 14/10/2024 o cliente é contactado para testar o funcionamento dos detectores, é registado “sistema ok” e o cliente vai actualizar a *aap* SMART para ter acesso a todas as funcionalidades;

- (vii) – No dia 20/11/2024 o reclamante, através da linha de apoio, informa que não consegue armar/desarmar e é proposta e agendada assistência técnica para o dia 25/11/2024;
- (viii) – Por motivos imprevistos a mesma não pôde ser executada;
- (ix) – Através dos registos automáticos da CS24H a reclamada constatou que o sistema esteve a comunicar até ao dia 26/11/2024;
- (x) – Ao longo do tempo de execução do contrato não se verifica qualquer quebra ou anomalia na prestação de serviços de segurança;
- (xi) – O sistema esteve sempre a comunicar com a CS e a reclamada prestou os serviços de ligação e monitorização de eventos a que contratualmente se obrigou;
- (xii) – No dia 25/11/2024 é recepcionado um *e-mail* do reclamante a solicitar a resolução do contrato;
- (xiii) – Posteriormente foi o cliente contactado pela reclamada, tendo recusado todas as propostas apresentadas pela empresa para corrigir as anomalias por aquelas comunicadas, tendo o mesmo insistido na resolução do contrato, pelo que foi informado de que deveria formalizar a mesma por escrito assinado pelo seu titular;
- (xiv) – O reclamante foi ainda informado de que estava a decorrer o período de fidelização inicial e de que a resolução antecipada do contrato conferia à reclamada o direito de ser indemnizada nos termos previstos nas condições gerais;
- (xv) – Por comunicação datada de 09/12/2024 veio o cliente proceder à resolução do contrato;
- (xvi) – Ainda que se pudesse considerar que existiu um cumprimento defeituoso da prestação dos serviços de segurança tal situação geraria somente a obrigação da correção dos defeitos (o que a reclamada se disponibilizou) e já não a resolução do contrato;
- (xvii) – No caso vertente, atenta a natureza dos vícios susceptíveis de correcção, o cliente, antes da resolução contratual, deveria conceder à empresa a possibilidade de efectuar a prestação sem deficiências;
- (xviii) – O cliente não aceitou qualquer das propostas apresentadas para a resolução das alegadas anomalias reportadas pelo cliente, que não demonstrou disponibilidade;
- (xix) – Não existe nos autos uma causa que possa justificar a resolução do contrato: o sistema foi plenamente instalado e os serviços contratados - de ligação e monitorização de eventos de alarme – estavam a ser pontualmente prestados pela reclamada, não se verificando, por banda desta, qualquer incumprimento;
- (xx) – A resolução contratual, quando não convencionada pelas partes, depende da verificação de um fundamento legal (art. 432.º, nº 1 do CC) recaindo sobre a parte que resolve o contrato o ónus de alegar e provar o fundamento que justifica a destruição do vínculo contratual. O fundamento da resolução, como decorre dos arts 801.º, nº 2 e 802.º, nº 1 do CC, é a impossibilidade de cumprimento da prestação determinativa do incumprimento definitivo;
- (xxi) – O incumprimento do contrato pode verificar-se designadamente pelo comportamento do devedor que exprima inequivocamente a vontade de não cumprir o contrato, por não ter sido observado o termo das obrigações de prazo fixo absoluto, por,

em caso de mora, o credor perder o interesse que tinha na prestação ou quando esta não for realizada no prazo que razoavelmente lhe for fixado pelo credor (art. 808.º, nº 1 do CC);

(xxii) – Ao contrato de prestação de serviços aplica-se, com as necessárias adaptações, as regras do mandato (art. 1156.º do CC), o qual é livremente revogável por qualquer das partes (art. 1170.º, nº 1 do CC), mas se tiver sido conferido também no interesse do mandatário (ou prestador de serviços) não pode ser revogado pelo mandante sem o acordo do outro interessado, salvo ocorrendo justa causa;

(xxiii) – Não se verifica, no caso vertente, qualquer justa causa que justifique a resolução do contrato;

(xxiv) – Encontrando-se o contrato plenamente eficaz e em vigor até final do prazo de fidelização, não existindo justa causa que justifique a resolução operada pelo cliente, será devida à reclamada uma indemnização pela rescisão antecipada do contrato, calculada desde a data da resolução até ao final do período de renovação. Constituindo o reclamante na obrigação de indemnizar a prestadora de serviços pelos danos provocados, abarcando tanto os danos emergentes como os lucros cessantes (art. 1172.º al. c), *ex vi* art, 1156.º do CC);

(xxv) – Tratando-se de prestação de serviços por tempo determinado a quantificação da indemnização por lucros cessantes deve equivaler à diferença entre a situação patrimonial que existiria se o contrato tivesse sido integralmente executado e aquela que resultou da revogação antecipada;

(xxvi) – Tal indemnização resulta, ainda, das condições gerais dos contratos, designadamente da cláusula relativa ao incumprimento e cessação do contrato (cláusula 14ª).

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

### **Factos provados:**

#### **Dos alegados pelo reclamante:**

Ponto 1. – Provado que as partes, no dia 09/05/2023, celebraram entre si um contrato que denominaram de prestação de serviços, ao qual foi dado o número 135387881.2, com o período de fidelização de 36 meses;

Ponto 2. – Provado que tal contrato foi celebrado na residência do reclamante, na Rua dos Lobitos, nº 54, na Charneca da Caparica, Almada, encontrando-se o serviço acordado entre as partes em plena e regular execução até 18/11/2024;

Ponto 3. – Provado;

Ponto 4. - Provado que no dia 19/11/2024 o sistema de alarme deixou de funcionar, pelo menos na perceção que era dada a conhecer ao reclamante, tendo o mesmo deixado de poder executar as funções de armar e desarmar o equipamento;

Pontos 5., 6., 7., 8., 9., 10. – Provados;

Ponto 11. – Provado que no dia 22/11/2024 não compareceu nenhum técnico da reclamada na residência do reclamante;

Ponto 12. – Provado que, perante tal falha, o reclamante voltou a contactar a reclamada no final do dia, tendo sido informado que não existia qualquer agendamento de piquete;

Ponto 13. – Provado que a reclamada se comprometeu a tomar providências para resolver o problema do não funcionamento do sistema de alarme e a informar o reclamante do resultado das mesmas, o que não aconteceu;

Ponto 14. – Provado que no dia 25/11/2024, inicialmente estabelecido para reparação da avaria reportada pelo reclamante, também não compareceu qualquer técnico da reclamada na residência do reclamante;

Ponto 15. – Provado que o reclamante, na falta de resposta da reclamada para reparação da avaria do sistema de alarme, receoso de algum evento de intrusão na sua moradia, tendo perdido a confiança na reclamada, comunicou à mesma, em 09/12/2024, por escrito por si assinado, que rescindia o contrato aqui em apreço, alegando justa causa, a partir de 18/11/2024;

Pontos 16. e 17. – Provado que na ausência da assistência requerida e perante o risco que a inoperância do sistema de alarme representava para a segurança do seu lar, contratou outra empresa para lhe prestar serviços idênticos aos inicialmente acordados com a reclamada;

Ponto 18. – Provado que a reclamada se recusou a aceitar tal rescisão sem penalização, e emitiu uma fatura referente ao período de Dezembro de 2024, no valor de € 45,41, acrescido de juros de mora de € 0,38, que o reclamante não pagou, por considerar indevida;

Ponto 19. – Provado;

Ponto 20. – Provado que o reclamante pagou a mensalidade correspondente ao período de 18/11/2024 a 30/11/2024 sem que o serviço correspondente tivesse sido prestado;

Ponto 21. – Provado que, insatisfeito com a actuação da reclamada, o reclamante reclamou no Livro de Reclamações, tendo sido gerada a reclamação nº ROR0000000045216773;

Ponto 22. – Provado;

Ponto 23. – Provado que a reclamada não prestou assistência eficaz para resolver o problema ocorrido em 18/11/2024, com o sistema de alarme aqui em causa, nem recolheu os equipamentos.

#### **Dos factos alegados pela reclamada:**

Facto (i) - Provado o que consta da resposta dada ao Ponto 1., sendo a prestação de serviços acordada entre as partes relativa a um sistema de intrusão;

Facto (ii) – Provado que no contrato celebrado ficou acordado que o consumidor se obrigava a manter o contrato pelo período de 36 meses, sob pena de, não o fazendo, ser responsável pelo pagamento, a título de cláusula penal, do valor das mensalidades em falta pela quebra do vínculo contratual (vínculo de fidelização);

Facto (iii) Provado que ao longo da execução do contrato, e até 18/11/2024, sempre a reclamada prestou a assistência solicitada;

Facto (vii) – Provado com o esclarecimento que tal ocorreu em 19/11/2024;

Facto (viii) – Provado que a assistência técnica agendada para 25/11/2024 não foi executada;

Factos (ix), (x) e (xi) - Provado o que consta do relatório de eventos da CS24H (central de segurança 24 Horas), que aqui se dá como integralmente reproduzido, sem que o reclamante de tal tivesse tido atempado conhecimento. Sabendo-se que, por banda do reclamante, o mesmo não conseguia armar/desarmar o equipamento, ficando, por isso, com a convicção que o alarme, a partir de 19/11/2024, deixou de estar operacional;

Facto (xii) - Provado o que consta da resposta dada ao Ponto 15.;

Facto (xiv) – Provado que o reclamante foi informado pela reclamada que estava a decorrer o período de fidelização entre as partes acordado e que a resolução antecipada do contrato, no seu entendimento, conferia-lhe o direito de ser indemnizada nos termos previstos nas condições gerais;

Facto (xv) – Provado o que consta da resposta dada ao Ponto 15.;

Facto (xvii) – Provado que o reclamante a partir de 19/11/2024 fez várias diligências, sem sucesso, junto da reclamada no sentido de ser reparada a inoperacionalidade do equipamento, pelo menos como ele se lhe apresentava, a fim de conseguir a segurança que o contrato aqui em causa lhe proporcionava. Desconhecendo-se, em concreto, a razão da avaria reportada;

Facto (xviii) – Provado que se desconhecem as propostas pela reclamada alegadamente apresentadas para resolução da avaria reportada, por sobre as mesmas não ter incidido qualquer alegação concreta, nem, naturalmente, qualquer prova;

Facto (xxvi) – Provado, dando-se aqui tal cláusula como integralmente reproduzida.

**Mais se podendo dar como provado:**

No *site* da reclamada consta ser a mesma uma empresa líder em segurança privada, com alarmes ideais para proteger a casa ou a empresa.

Dão-se aqui como reproduzidas as condições gerais do contrato de prestação de serviços de segurança aqui em apreço (doc. 1).

A moradia do reclamante, na qual ele vive em permanência, apesar de situada num arruamento, localiza-se numa zona habitualmente sem outros habitantes durante a semana, havendo um pinhal em frente à casa.

O reclamante, ao reportar a avaria do equipamento de alarme à reclamada, não foi confrontado com o relatório de eventos da CS24H.

O reclamante, ao reportar a dita avaria que tinha no seu equipamento, estava, justificadamente convicto da inoperacionalidade do mesmo, sem lhe ser assegurada a segurança que, com a celebração do contrato, pretendia.

Os pagamentos pela prestação do serviço acordado entre as partes eram efectuados mensalmente.

O pagamento respeitante ao mês de Novembro de 2024 foi pago.

A reclamada, emitiu uma fatura, referente a Dezembro de 2024, no valor de € 45,41, acrescida de juros de mora de € 0,38.

A reclamada, com data de 27/01/2025, emitiu um documento, com os dados para pagamento, por penalização por rescisão antecipada no período de fidelização, no montante de € 780,24.

A reclamada, apesar de para tal solicitada pelo reclamante, não procedeu à recolha do seu equipamento.

A reclamada, embora tal promettesse, não desligou o alarme aqui em causa.

Apesar de na arbitragem necessária não estarmos vinculados às regras do processo civil respeitantes à fundamentação dos factos provados e não provados que terão resultado da discussão da causa, devendo o julgador, nesses casos, para além de especificar as provas que o levaram a formar a sua convicção, esclarecer, na análise crítica das mesmas, os motivos que o determinaram a optar por uma determinada resposta (art. 607.º, nº 4 do CPC) sempre se dirá: a convicção que formámos ao darmos como provada, no essencial, a alegação do reclamante sobre a inoperacionalidade do seu equipamento de alarme, ou do equipamento de alarme que estava sob o seu controlo, a partir do dia 19/11/2024, em aparente contradição com o relatório de eventos da CS24H, resultou, no fundo, na credibilidade que demos ao seu depoimento, não contrariado por qualquer técnico da reclamada, que a mesma optou, na sua respeitada estratégia, por não fazer comparecer em julgamento. O depoimento do reclamante foi consistente e credível, apresentando-se como pessoa que respeita a sua segurança e a de seus bens, incompatível com as delongas a que a reclamada o estava a submeter, sem cumprir sequer o prazo, a que inicialmente se comprometeu, de dar assistência necessária no dia 25/11/2024. Prazo esse que já havia sido questionado pelo reclamante que o entendeu excessivo e desajustado com a sua necessidade de segurança. A resposta da reclamada a respeito da diligência agendada e não cumprida, alegando (tão só) “motivos imprevistos” não produz quaisquer efeitos relevantes, tratando-se de uma mera conclusão, de um juízo de valor, a poder ser apenas retirado pelo julgador de factos que a tal respeito, tivessem ficado comprovados. Mas esses eventuais factos não foram sequer alegados, pelo que o julgador sobre eles não pode alicerçar qualquer juízo. Ficando sem qualquer justificação a falta de assistência ao reclamante no aprazado dia 25/11. Como também não foram justificadas as anteriores faltas de assistência por banda do piquete.

A reclamada, reportada que lhe foi a avaria do equipamento sob o qual o reclamante tem controlo, permitindo-lhe armar/desarmar o mesmo por sua iniciativa, não transmitiu ao reclamante que a CS24H estava a registar os eventos e que, assim, a sua segurança não estava, ou podia não estar, comprometida. O que o reclamante sabia é que não conseguia accionar as funcionalidades do armar/desarmar do alarme, ficando este activo e a proteger o reclamante de qualquer intrusão indevida, uma vez accionada a primeira (a do “armar”). Estando, quanto a ele, entendendo-se como justificado tal juízo, o sistema de alarme inoperacional.

Crendo-se que, reportada que foi a avaria pelo reclamante no seu equipamento, o primeiro procedimento devido pela reclamada era analisar o relatório da CS e, caso este nenhuma anomalia suscitasse, informar o consumidor em conformidade sobre a

operacionalidade do sistema. Depois, iria ver o que se passava sobre o equipamento instalado na residência do reclamante, que não deixava executar as funcionalidades do armar/desarmar.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:**

O Tribunal é competente (arts 14.º, nºs 2 e 3 da lei nº 24/96, de 31 de Julho, 4.º, nºs 1, 2 e 5.º, nº 3 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo).

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

Estamos perante um contrato de prestação de serviços (art. 3.º, al. g) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro) celebrado em 09/05/2023, entre reclamante e reclamada, que tinha por objecto a vigilância e segurança da residência do reclamante, a efectuar pela reclamada, mediante o pagamento pelo consumidor do respectivo preço entre as partes acordado.

Trata-se de um contrato bilateral ou sinalagmático, que impõe obrigações recíprocas às partes, que se encontram ligadas por um nexos de correspectividade, o chamado sinalagma.

Incumbindo sobre o devedor, quando assume tal qualidade, a obrigação de prestar o serviço tal como foi acordado. E ao credor, também quando assume tal qualidade, a obrigação de pagar o preço estipulado.

Como é bem sabido, os contratos devem ser pontualmente cumpridos, seja, ponto por ponto – art. 406.º, nº 1 do CC<sup>1</sup>.

Devendo a reclamada ----, prestadora do serviço acordado, proceder, de forma eficaz e permanente, à vigilância e à segurança da residência do reclamante, mantendo sempre operacional o sistema de comunicação com a central de segurança, prestando os serviços de ligação e monitorização de eventos a que contratualmente se obrigou.

Cumprindo o devedor a sua obrigação, na íntegra, quando realiza a prestação a que está vinculado – art. 762.º.

Ocorrendo o adimplemento do contrato com a realização da prestação devida, aquela a que o devedor está adstrito.

Sendo o cumprimento perfeito quando se verificar o cumprimento integral da prestação e em tempo.

Tendo o consumidor direito à qualidade dos serviços prestados (arts 3.º, al. a) e 4.º da Lei nº 24/96, de 31 de julho), resultando a exigência de tal qualidade desde logo do art.

---

<sup>1</sup> Sendo deste diploma legal todas as disposições a seguir citadas sem referência expressa.

60.º da CRP. Exigindo-se uma boa qualidade dos serviços acordados, uma qualidade superior dos mesmos<sup>2</sup>.

Sendo certo que tal art. 4.º, que exige a qualidade da prestação, vai ainda mais longe, impondo que numa relação de consumo, a definição do conteúdo do contrato tenha em conta o ambiente concreto que esteve na origem da sua celebração.

Sendo o cumprimento da prestação avaliado de acordo com as legítimas expectativas do consumidor<sup>3</sup>. Que aqui coincidirão com a prestação do serviço acordado, de forma permanente e eficaz, de forma a criar e a manter a confiança do consumidor quanto à segurança dos seus bens, que quis proteger com a celebração do contrato aqui em causa.

Vejamos, então:

Até 18/11/2024 o sistema de alarme aqui em causa esteve sempre em plena e regular execução.

Mas, em 19/11/2024, por razões que não se conseguiram apurar, deixou o mesmo de funcionar, pelo menos no tocante ao equipamento que, com a celebração do contrato, foi colocado à disposição do reclamante, passando a estar incumprida a prestação de vigilância e segurança da moradia do reclamante, que era devida pela reclamada.

Sem que se trate aqui apenas de um cumprimento defeituoso da prestação, estando-se antes perante um incumprimento da mesma a partir do referido dia 19/11<sup>4</sup>.

Contactada a reclamada para tomar as providências necessárias à reparação da avaria, aprouzou a mesma a ida de uma equipa técnica ao local para o dia 25 seguinte.

Insurgindo-se o reclamante quanto à demora da reposição do serviço acordado, foi o mesmo antecipado para o dia 21/11/2024.

Mas, neste dia, não apareceu qualquer técnico da reclamada para reparação da avaria e reposição do sistema. Nem foi dada qualquer justificação para essa falta

Assim como não apareceu qualquer técnico no dia 25/11/2024, inicialmente aprouzado. Sem ser dada qualquer justificação para tal procedimento

Tendo permanecido inoperacional o serviço acordado, já o dissemos, com incumprimento por banda da reclamada da prestação devida.

O qual deveria ser retomado de forma célere, atendendo à sua finalidade.

Assim ficando goradas as legítimas expectativas do reclamante na segurança do sistema.

Havendo a reclamada, prestadora do serviço aqui em causa, que se apetrechar de meios humanos e técnicos indispensáveis ao desempenho do serviço que se obrigou a prestar.

O qual não pode, naturalmente, atento o seu fim, contemporizar com muitas delongas. Sem prejuízo de haver que aceitar, naturalmente, um período de tempo tido, para o cidadão comum, como razoável.

---

<sup>2</sup> A epígrafe do art. 4.º da citada Lei nº 24/96 remete para a ideia do direito à qualidade dos bens e serviços, contribuindo no sentido da conclusão de uma especial exigência da qualidade da prestação imposta ao profissional nos contratos de consumo – Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito de Consumo, p. 255.

<sup>3</sup> Jorge Morais Carvalho, ob. cit., p. 257

<sup>4</sup> E já não falamos do dia anterior, bem podendo o alarme nele ser manualmente accionado, através de código.

Houve, pois, incumprimento por banda da reclamada, cuja culpa se presume (art. 799.º), inadimplemento esse que se tornou definitivo, não podendo, naturalmente, ser reposta a prestação do serviço que não foi prestado durante o período da avaria não reparada atempadamente. Tendo o credor, com a falta de assistência por banda da devedora/reclamada, e com o receio de não ter a sua casa segura, perdido o interesse na prestação.

Podendo o lesado, num contrato sinalagmático, optar entre a indemnização compensatória dos prejuízos sofridos pelo não cumprimento e a resolução do contrato (art. 801.º, nº 2)<sup>5</sup>.

Podendo, assim, o reclamante resolver o contrato que havia celebrado com a reclamada<sup>6</sup>.

Impendendo sobre a parte que invoca o direito à resolução e suas consequências, a demonstração do fundamento que justifica a destruição do vínculo contratual.

Como sucedeu *in casu*.

Sendo certo que, pressuposto do direito à resolução é, em regra, o incumprimento da obrigação ou da prestação principal do contrato.

Havendo que averiguar, em cada caso concreto, qual a relevância da prestação incumprida na economia do contrato aqui em apreço.

Que era grande, como atrás vimos.

Sendo também certo que só a mora em que seja objectivamente detectável uma consequência relativamente importante sobre a economia da relação contratual duradoura, como aqui sucedeu, é susceptível de integrar a perda de interesse do credor, apreciada também à luz do princípio da boa fé, que deve estar presente em todos os contratos, e de fundar o direito à resolução<sup>7</sup>.

Sendo a resolução, também chamada de rescisão, uma declaração unilateral recipianda ou receptícia pela qual uma das partes, dirigindo-se à outra, põe termo ao negócio retroactivamente, destruindo a relação contratual, assim fazendo cessar o contrato.

Dando a resolução lugar, em princípio, à restituição do que houver sido prestado, tal não sucede, também em princípio, nos contratos de execução continuada ou periódica, como sucede com o aqui em apreço. Não ficando abrangidas, em regra, as prestações já efectuadas (art. 434.º nº 2)<sup>8</sup>.

A resolução do contrato efectuada pelo reclamante através de escrito dirigido à reclamada em 09/12/2024, com efeitos a partir de 19/11/2024, é, assim, lícita, como atrás vimos.

---

<sup>5</sup> Menezes Leitão, Direito das Obrigações, vol. 2.º, p. 257 e Almeida Costa, Direito das Obrigações, p. 736 e ss.

<sup>6</sup> Sendo a resolução contratual vinculada, só é admitida se fundada na lei ou em convenção (art. 432.º, nº 1).

<sup>7</sup> Ac. do STJ de 04/04/2006 (Alves Velho), 06A205.

<sup>8</sup> Pedro Pais de Vasconcelos, Teoria Geral do Direito Civil, p. 656 e seg.

Mas o reclamante, ao celebrar o contrato de que aqui curamos, comprometeu-se a um período de fidelização de 36 meses, a contar desde 09/05/2023.

Sendo o período de fidelização (ou período contratual mínimo), nos contratos de consumo de execução duradoura, como aqui sucede, um período mínimo de vigência de um contrato durante o qual os contraentes não lhe podem por fim por via da denúncia<sup>9</sup>.

Ficando as partes vinculadas, no período mínimo de vigência, a cumprir pontualmente as condições que por si foram definidas<sup>10</sup>.

Condições estas que, normalmente, se incluem nas chamadas cláusulas contratuais gerais, que não são negociadas pelo aderente.

Não havendo necessidade de nos socorrermos das cláusulas contratuais gerais anexas ao mesmo contrato, pois tal resulta, como já dito, dele próprio (doc. 1, fls 1).

Mas aqui não houve denúncia do contrato, sendo esta uma declaração unilateral que uma das partes faz à outra pela qual põe termo a uma relação contratual para a qual não fora estipulado termo<sup>11</sup>.

Houve, sim, resolução do contrato feita pelo reclamante e que considerámos lícita. A qual destruiu a relação contratual.

Não se confundindo a denúncia com a resolução porque não pressupõe um fundamento legal ou contratual e porque não tem eficácia retroactiva.

Podendo o aderente desvincular-se contratualmente durante o período de fidelização verificadas que sejam no mesmo determinadas vicissitudes, fundando-se a mais comum no incumprimento do contrato pelo profissional<sup>12</sup>.

Como aqui ocorreu.

Não havendo, assim, lugar a qualquer obrigação de pagamento de qualquer penalização por banda do reclamante.

Como não há obrigação de pagamento correspondente ao período de 19/11/2024 a 30/11/2024 por, nesse mesmo período não ter sido prestado o correspondente serviço por banda da reclamada, que ao mesmo se vinculou a prestar.

#### **4. A DECISÃO:**

---

<sup>9</sup> David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 109.

<sup>10</sup> Jorge Morais Carvalho, ob. cit., p. 269 e ss.

<sup>11</sup> Pedro Pais de Vasconcelos, ob. cit., p. 659.

<sup>12</sup> David Falcão, ob. cit., p. 112.

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada ---- a: (i) reconhecer a legitimidade da resolução do contrato que celebrou com o reclamante ----, efectuada por este, com efeitos a partir de 19/11/2024, sem qualquer obrigação de pagamento da penalização de € 780,24 (setecentos e oitenta euros e vinte e quatro cêntimos), (ii) a restituir ao mesmo reclamante, em 8 (oito) dias, os valores pagos pelo serviço não prestado entre 19/11/2024 a 30/11/2024 e (iii) a recolher, também no mesmo prazo de 8 (oito) dias, o seu equipamento instalado na residência do reclamante.

Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 04/07/2025

Henrique Serra Baptista  
Juiz-Arbitro