

Processo n.º 3559/2025

Sentença n.º 097/2026

1. PARTES

Reclamante: --, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Teams*;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---.

2. SUMÁRIO

I. Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”;

II. As partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o princípio da boa-fé.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços de segurança para a sua habitação. Neste contexto, sustenta que um comercial da Reclamada lhe apresentou um serviço com valores que não correspondem ao apresentado nas faturas que recebeu após a ativação do contrato, quer a nível da mensalidade, quer da instalação. Ademais, alega que depois de ter verificado que os valores não correspondiam com o prometido, contactou a Reclamada com vista à resolução do problema, mas não logrou obter essa resolução. Neste sentido, peticiona a sua condenação na resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão da Reclamante. Alega que apenas foi cobrado um custo de instalação diferente do acordado porque foi colocado um detetor extra a pedido daquela, pelo que entende que os valores faturados estão corretos, estando na disponibilidade para remover o detetor extra e creditar o valor da instalação.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) No dia 08.07.2025, entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de segurança com o n.º 2-50000025177;
- b) O contrato celebrado tinha um prazo de vigência dos serviços de 36 meses;
- c) A celebração do contrato foi promovida por um colaborador da Reclamada, ---;
- d) O contrato foi celebrado no domicílio da Reclamante;
- e) Foi prometida à Reclamante a instalação pelo valor de 42,50 € (quarenta e dois euros e cinquenta cêntimos) acrescidos de IVA;
- f) Na fatura R25P63F0567393 foi cobrado à Reclamante o valor de 97,97 € (noventa e sete euros e noventa e sete cêntimos) a título de instalação, incluindo um detetor não incluído no pacote contratado;
- g) A Reclamante não foi informada que esse detetor tinha um preço extra;
- h) A Reclamante não procedeu ao pagamento do valor da instalação;
- i) A Reclamante não deduziu um pedido de resolução do contrato durante os primeiros trinta dias após a celebração do mesmo;
- j) O serviço está suspenso desde 05.01.2026;
- k) Há mensagens trocadas com um colaborador sobre o valor das mensalidades;

- l) Nos primeiros dozes meses o valor da mensalidade prometido foi de 28,25 € (vinte e oito euros e vinte e cinco cêntimos) acrescido de IVA;
- m) Após os doze meses o valor da mensalidade prometido foi de 37 € (trinta e sete euros) acrescido de IVA;
- n) O valor de mensalidade efetivamente cobrada foi de 47,95 € (quarenta e sete euros e noventa e cinco cêntimos);
- o) A Reclamante trocou mensagens eletrónicas com os serviços da Reclamada com vista à resolução do problema relativo à faturação.

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A que campanha da Reclamada se referiam os valores apresentados pelo seu colaborador.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento através das declarações da Reclamante.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. De acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Após a realização da audiência de julgamento foi concedido prazo à Reclamante para

juntar aos autos comprovativos das conversas tidas com o comercial da Reclamada sobre os preços do serviço e concedido igual tempo à Reclamada para se pronunciar sobre as mesmas. A Reclamante procedeu à junção dos referidos meios de prova e a Reclamada veio pronunciar-se sobre os mesmos.

Neste contexto, todos os factos considerados como provados decorrem dos documentos juntos aos autos pela Reclamante e pelos seus esclarecimentos. Com efeito, ficou provada a relação contratual – designadamente pela apresentação do número de contrato –, também declarou conhecer a penalização aplicável pela desvinculação contratual, apenas divergindo da exigibilidade da mesma.

O ponto em que as partes divergem respeita aos custos de instalação e quanto aos valores das mensalidades. Conforme resultou das declarações das partes, o valor da instalação seria mais reduzido do que aquele que efetivamente foi faturado, dado que foi cobrado o detetor extra. Contudo, não foi comunicado à Reclamante que esse detetor tinha um preço extra, o que convergiu para o facto provado g), o que resultou provado das declarações de ambas as partes, recaindo sobre a Reclamada o ónus de demonstrar que efetivamente procedeu a essa comunicação à Reclamante. Sucede, porém, que não o logrou fazer.

Quanto ao facto não provado a): a Reclamante junto capturas de ecrã com as conversas com o comercial da Reclamada. Contudo, não surge como visível a data em que foram trocadas as mensagens, embora não se tenha impugnado que tivessem sido trocadas com o comercial da Reclamada. Ademais, a própria identificação do remetente surge como “----”. Desconhece o Tribunal, sem ter obrigação de conhecer, a data em que foram trocadas as mensagens e a que contrato se referem, cabendo o ónus da prova quanto à data à própria Reclamante. Por conseguinte, não é possível estabelecer a que campanha da Reclamada se reportam aquelas mensagens.

Contudo, por razões de coerência e de bom senso na apreciação da prova, e atendendo a que o valor da instalação coincide com o que seria cobrado não fosse o detetor extra, que nunca foi impugnada a identidade do remetente das mensagens enquanto funcionário da Reclamada, deve entender-se que os valores prometidos respeitam a este contrato

celebrado pelas partes, independentemente da campanha que efetivamente esteve em vigor.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho – LDC), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de segurança. Importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo.

Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de prestação de serviços de segurança com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor – LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

O contrato em causa foi celebrado na data de 08.07.2025, e comporta uma fidelização de 36 (trinta e seis) meses. Sendo um contrato bilateral, sob ambas as partes recaíam obrigações, estando a Reclamante obrigada a cumprir com o pagamento pontual dos valores devidos.

Com efeito, segundo o disposto no artigo 406.º do CC, o contrato deve ser pontualmente cumprido. O sentido de pontualmente deve ser entendido de forma dual: deve ser cumprido nos prazos acordados, mas também nos termos precisamente acordados pelas partes. O que significa que de uma prestação de serviços de segurança se espera que possa atribuir tranquilidade àqueles que a contrataram, na medida em que a sua habitação estará protegida com uma ligação permanente – vinte e quatro horas – à central de segurança. Ora, da prova junta aos autos não resulta que o alarme não tenha estado ligado e em comunicação com a Central de Segurança ---, registando e comunicando os diversos eventos que se registavam. Portanto, nesse quesito, deve concluir-se que o alarme estava ligado e a registar quaisquer eventos que se viessem a verificar no domicílio da Reclamante.

Não obstante, os valores faturados e cobrados pela Reclamada não se encontram corretos, quer a nível da instalação, quer da mensalidade. A questão que cumpre responder, neste momento, é: a Reclamada cumpriu as obrigações que lhe eram impostas por via contratual? A Reclamante entende que não, porém a Reclamada entende que sim. Este é o ponto essencial e que condicionará a resposta a dar a pedido da Reclamante, pois estando a mesma a pretender a rescisão do contrato – e tendo esta de ser fundamentada em previsão contratual ou legal – importa verificar se existiu um incumprimento ou cumprimento defeituoso por parte da Reclamada quanto à cobrança dos valores.

Os efeitos da resolução do contrato são os que se encontram previstos no CC, designadamente nos artigos 432.º e ss. De acordo com o artigo 433.º do CC, “[n]a falta de disposição especial, a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade ou

anulabilidade do negócio jurídico, com ressalva do disposto nos artigos seguintes”. Em termos práticos, tal significaria a extinção retroativa de todos os efeitos produzidos pelo contrato, colocando as partes na posição em que estariam se não tivessem celebrado o contrato (cf. artigo 289.º CC), salvo nas situações previstas no artigo 434.º, n.º 2 CC. Esta é, pois, uma das medidas mais gravosas, pois que importa a destruição do negócio jurídico celebrado pelas partes, desaproveitando a sua expressão da autonomia privada.

A cobrança dos valores, desde o primeiro momento, esteve errada. A Reclamante, face a isso, tentou, por várias, vezes esclarecer o equívoco e manter o contrato, porém com os valores corretos. Improcederam, no entanto, sempre as suas tentativas de repor a normalidade contratual. Ou seja, a relação contratual nunca se desenvolveu do modo esperado pela Reclamante e no qual assentou a sua declaração negocial e vontade de contratar. Por outro lado, pese embora tenha procurado compor, por diversas vezes, amigavelmente a relação contratual, a mesma não conseguiu.

Nestes termos, é de concluir que a Reclamante perdeu objetivamente o interesse na prestação, nos termos do artigo 808.º, n.º 1 CC, pelo que poderia operar com justa causa a resolução do contrato em virtude do incumprimento reiterado da Reclamada na faturação, sendo, portanto, a resolução válida nos termos do artigo 423.º do CC.

Contudo, deve ter aplicação o artigo 434.º, n.º 2 CC, o qual dispõe uma regra especial para os contratos de execução prolongada, onde se estabelece que “[n]contratos de execução continuada ou periódica, a resolução não abrange as prestações já efectuadas, excepto se entre estas e a causa da resolução existir um vínculo que legitime a resolução de todas elas”. Ora, o cumprimento dos serviços contratados funcionou, não tendo a Reclamante alegado ou provado algo em sentido contrário. Portanto, a resolução deve produzir efeitos somente a partir da data da suspensão dos serviços contratados, sob pena de um enriquecimento sem causa da Reclamante.

Por conseguinte, sendo em justa causa, declara-se a resolução do contrato, com efeitos a partir de 05.01.2026.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e condena-se a Reclamada na resolução do contrato, a produzir efeitos desde a data de 05.01.2026.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 160,45 € (cento e sessenta euros e quarenta e cinco cêntimos), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de março de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)