

Proc. n.º 2141/2025 TAC Matosinhos

SENTENÇA

Demandante: [REDACTED], residente na [REDACTED]
[REDACTED]

Demandada: [REDACTED], pessoa coletiva
registada sob o NIPC [REDACTED] e com sede na [REDACTED]

1. Relatório

1.1. O demandante [REDACTED] residente na [REDACTED]
[REDACTED] apresentou no CICAP reclamação contra
[REDACTED] pessoa coletiva registada sob o
NIPC [REDACTED] e com sede na [REDACTED], pedindo que
fosse declarado resolvido, por incumprimento, o contrato de prestação de serviços ce-
lebrado entre as partes. Peticionou ainda que fosse a demandada condenada ao paga-
mento das taxas e encargos suportados. Na petição inicial do demandante, a qual aqui
se dá por integralmente reproduzida, este alega, em suma, que celebrou com a deman-
dada, em 6 de fevereiro de 2025, um contrato de instalação e utilização de sistema de
alarme. Contudo, desde a data da celebração contratual, alega não ter obtido acesso
ao sistema de vigilância associado ao alegado contrato n.º CTT [REDACTED], im-
possibilitando a fruição do serviço contratado.

Alega igualmente que não lhe foi entregue qualquer cópia do contrato, o que, no seu
entendimento, constitui violação dos deveres de informação pré-contratual e contratual
consagrados nos artigos 3.º e 8.º da Lei de Defesa do Consumidor, impedindo a
verificação das condições gerais aplicáveis, nomeadamente quanto ao período de
duração do contrato.

Refere ainda que, desde 8 de fevereiro de 2025, procurou resolver a situação junto da
Requerida, não tendo esta apresentado solução. Face ao alegado incumprimento grave

e culposos, o demandante declarou a resolução do contrato por justa causa, comunicando-a formalmente.

Não obstante, a demandada respondeu ao Requerente, afirmando que o contrato teria uma duração mínima de 35 meses, e ignorando, segundo o demandante, a denúncia apresentada. O demandante sustenta desconhecer qualquer prazo de vinculação contratual, reafirmando a inexistência de informação ou entrega de documentação que o permitisse conhecer tais condições.

Conclui, assim, pedindo que o Tribunal declare resolvido o contrato por incumprimento da demandada, com todas as consequências legais inerentes.

*

1.2. Citada a Demandada apresentou contestação, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida e através da qual pugnou pela improcedência do pedido. Para tanto alega que o demandante celebrou com a empresa, em 28 de janeiro de 2025, um contrato de prestação de serviços de segurança, em regime de aluguer de equipamento e com período de fidelização de 36 meses, sendo o sistema instalado em 31 de janeiro de 2025. Esclarece que o contrato foi assinado digitalmente através da plataforma [REDACTED], mediante código OTP enviado por SMS, o que garante a autenticidade e integridade do documento.

A Requerida relata que, em 11 de fevereiro de 2025, o demandante contactou a empresa alegando dificuldades com o teclado “touch” do equipamento [REDACTED] instalado e solicitando um teclado com teclas físicas. A demandada alega ter encaminhado o pedido para o departamento técnico e analisado a eventual substituição do equipamento. No entanto, em 14 de fevereiro de 2025, o demandante voltou a contactar, desta vez manifestando intenção de cancelar o contrato, alegando estar sem alarme. A demandada contrapõe que, segundo os seus registos, o sistema encontrava-se a comunicar normalmente e que, além disso, foi informado o cliente de que, em caso de resolução antecipada, seria devida indemnização nos termos das condições gerais. O operador teria ainda proposto deslocação técnica ao local, proposta que o cliente recusou.

A demandada sustenta que os registos da sua Central de Segurança demonstram que

o equipamento esteve sempre operacional e foi utilizado pelo cliente, cessando apenas comunicação em 16 de fevereiro de 2025. A comunicação de resolução foi recebida em 18 de fevereiro de 2025 e aceite como manifestação de vontade do cliente, embora, no entendimento da [REDACTED], sem fundamento legal que justificasse a destruição do vínculo contratual. Defende que não ocorreu qualquer incumprimento contratual imputável à empresa e que, ainda que existisse eventual prestação defeituosa, tal apenas geraria obrigação de reparação ou substituição do equipamento, não legitimando a resolução contratual.

A demandada acrescenta que, de acordo com informação recebida, a verdadeira razão para o pedido de resolução seria a “mudança para um novo operador de serviços”. Embora reconheça a legitimidade da opção do cliente por outro fornecedor, sustenta que, nos termos do artigo 406.º do Código Civil, os contratos devem ser pontualmente cumpridos e só podem cessar nos casos previstos na lei ou por acordo das partes. Assim, entende que a resolução unilateral imotivada constitui o cliente na obrigação de indemnizar a prestadora de serviços, nos termos dos artigos 1156.º e 1172.º, alínea c), do Código Civil.

Defende, por isso, que, mantendo-se em vigor o período de fidelização, é devida indemnização correspondente às mensalidades vincendas até ao termo do contrato, nos termos da cláusula penal prevista na cláusula 14.ª das condições gerais, a qual fixa a indemnização pela rescisão antecipada. Reitera que não prescindirá desse direito indemnizatório.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 19.º n.º 3 do Regulamento do CICAP, fixa-se o valor da causa em 1483 euros, por ser este valor do ato jurídico em apreço.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

Não existem nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se pode ser declarada a eficácia da declaração contratual motivada por incumprimento da demandada.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão da qualificação do contrato face ao regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, constante no Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na redação atual, a caracterização da celebração/execução contratual; a questão da aplicabilidade do regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, constante no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro; a verificação da desconformidade e a verificação dos pressupostos do direito à resolução do contrato.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos factos

4.1.1. Factos provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A Demandada tem como objeto social, ente outros, o comércio de serviços de segurança incluindo a instalação de alarmes e prestação dos inerentes serviços de proteção à intrusão através de alarme;

2. Em data não concretamente apurada mas seguramente antes de 28 de janeiro de 2025, o demandante, após consultar uma publicidade da demandada, entrou em contacto telefónico com a mesma, por forma a solicitar a prestação de serviços de segurança através da instalação de um alarme no seu domicílio pessoal;
3. No dia 28 de janeiro de 2025 foi remetida uma SMS para o telemóvel do demandante, a qual serviu como certificação de assinatura digital do contrato de prestação de serviços em litígio;
4. Em data não concretamente apurada, mas seguramente previamente a 6 de fevereiro de 2025 a demandada instalou o sistema de alarme, em regime de aluguer, no domicílio do demandante, tendo emitido um certificado de instalação;
5. No dia 14 de fevereiro de 2025 o demandante, através de ligação telefónica, denunciou à demandada que o alarme não se encontrava a funcionar não tendo acesso ao controlo do mesmo através do teclado;
6. Através da mesma comunicação telefónica o demandante declarou pretender o “cancelamento” do contrato;
7. No dia 18 de fevereiro de 2025 o demandante entregou, em mão, no estabelecimento da demandada sito na cidade do Porto uma declaração escrita através da qual comunica o seguinte:

Venho pelo presente comunicar a denúncia do contrato de prestação de serviços de segurança n.º CTT8810132000492 celebrado com a vossa empresa, com efeitos imediatos, estou desde do dia 8 de Fevereiro sem alarme e ninguém resolve.

8. Face à comunicação do demandante a demandada aceitou a declaração “resolutiva” do consumidor e deixou de prestar os serviços.

4.1.2. Factos não provados

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada, julgo como não provados os seguintes factos:

- 1 – Que previamente à celebração do contrato o demandante tivesse sido informado da existência de qualquer período de fidelização contratual e clausula penal, em caso de “resolução” de contrato por facto não imputável à demandada;
- 2 – Que tivesse sido entregue ao demandante um exemplar do contrato de prestação de serviços;
- 3 – Que a razão objetiva do demandante ao declarar a resolução contratual fosse a de mudança de operador;
- 4 – Que durante o período da prestação de serviços o sistema de alarme estivesse sempre em funcionamento.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do Código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, o conteúdo a petição inicial e da contestação, as declarações de parte do demandante, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa, dentro dos poderes de cognição do tribunal (cfr art.º 5.º do Código de Processo Civil).

No que respeita à factualidade dada como provada esta resultou da ausência de prova a produzir pela parte onerada a tal.

Em especial refira-se que a prova quanto à forma de celebração da contratação se revelou débil. Se por um lado a demandada confirma que o demandante celebrou o contrato através de uma assinatura digital certificada por um código OTP, remetido por SMS, por outro lado verifica-se que o demandante apenas percecionou que o contrato foi celebrado através do certificado de instalação do alarme..

Ou seja, da prova produzida nem sequer se verificou provado se o contrato que foi apresentado pela demandante ao tribunal se trata de um contrato celebrado à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

O regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, consta do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 2011/83/UE, de 25 de outubro, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 2.º n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, este regime *"...é aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores"*.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 3.º, al.ª e) como: *" e) "consumidor", a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional"*.

Por seu lado, no art.º 3.º al.ª n) do mesmo Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro o fornecedor de bens é definido como: *"n) «Fornecedor de bens ou prestador de serviços», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta;*

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de "contrato celebrado à distância", que nos é dada pelo art.º 3.º al.ª h) do mesmo diploma, o qual estipula: *"h) «Contrato celebrado à distância», um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de*

ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração;” mais sucedendo que, para efeitos deste regime legal, “técnica de comunicação à distância” é definida na alínea w) desse artigo como “w) «Técnica de comunicação à distância», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes.

Ademais o art.º 3.º al.ª i) mesmo Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual define contrato celebrado fora do estabelecimento comercial como os contratos:

“i) Celebrados no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância imediatamente após o consumidor ter sido, pessoal e individualmente, contactado num local que não seja o estabelecimento comercial do fornecedor de bens ou prestador de serviços;

ii) Celebrados no domicílio do consumidor;

iii) Celebrados no local de trabalho do consumidor;

iv) Celebrados em reuniões em que a oferta de bens ou de serviços seja promovida por demonstração perante um grupo de pessoas reunidas no domicílio de uma delas, a pedido do fornecedor ou do seu representante ou mandatário;

v) Celebrados durante uma deslocação organizada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial;

vi) Celebrados no local indicado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, a que o consumidor se desloque, por sua conta e risco, na sequência de uma comunicação comercial feita pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou pelo seu representante ou mandatário;”

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como

provada é por demais evidente que o contrato celebrado entre as partes se encontra regulado no Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua atual redação.

Sem embargo resulta da causa de pedir que o demandante fundou a sua declaração resolutiva não no direito de livre resolução contratual, mas sim no incumprimento da demandada quanto aos serviços prestados, pelo que, por uma questão de economia processual, nos iremos abster quanto à apreciação do negócio jurídico face aos requisitos de contratação estipulados no Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual.

Prosseguindo:

O regime jurídico regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 e revogou o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio n.º 1999/44/CE, de 25 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 3.º n.º 1 al.ª b) e art.º 53.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, este regime é aplicável aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços bem como a locação de bens, celebrados entre profissionais e consumidores, após a sua entrada em vigor, a qual se verificou a 1 de janeiro de 2022.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 2.º, al.ª g) como: "*g) Consumidor», uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;*".

Por seu lado, no art.º 2.º, al.ª o) do mesmo Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, profissional é: "*o) «Profissional», uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou*

profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;"

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de bem de consumo, que nos é dada pelo art.º 2.º, al.ª c), subalíneas i) e ii) do mesmo diploma, o qual estipula:

"c) «Bens»:

i) Qualquer bem móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão e a água, o gás e a eletricidade quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada;

i) Qualquer bem móvel corpóreo que incorpore ou esteja interligado com um conteúdo ou serviço digital, de tal modo que a falta destes impeça os bens de desempenharem as suas funções («bens com elementos digitais»); "

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como provada é por demais evidente que o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, é aplicável à relação jurídica em apreço, porquanto estamos perante um contrato de prestação de serviços que compreende o fornecimento de um bem corpóreo por um consumidor a um vendedor profissional, no âmbito de uma atividade comercial que visa a obtenção de benefícios, e que foi celebrado em janeiro ou fevereiro de 2025.

Prosseguindo:

No que concerne à conformidade dos bens postula o art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que:

"Artigo 5.º

Conformidade dos bens

O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º"

No artigo 6.º do mesmo diploma encontram-se estabelecidos os requisitos subjetivos de conformidade:

"Artigo 6.º

Requisitos subjetivos de conformidade

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e*
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.”*

Ademais, no art.º 7.º são elencados os requisitos objetivos de conformidade dos bens:

"Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

- a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*
- b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*
- d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras*

peçoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.”

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.”

Verifica-se assim, ser obrigação do vendedor entregar ao consumidor bens que sejam conformes ao contrato, respondendo por qualquer falta que exista no momento da entrega, devendo, por imperativo de interpretação sistemática, esta conformidade ser também aferida à luz do art.º 4.º da Lei que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, ou Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a qual estabelece que: “Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.”.

Quanto ao prazo de garantia, estabelece o art.º 12.º n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro que “O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”, sucedendo que no caso de bens usados dispõe o n.º 3 da mesma disposição legal que “3 - Nos contratos

de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.”

Nos termos do art.º 13.º n.º 1 e n.º 3 do mesmo diploma legal: “1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data de entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.” e “3 - Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.”

No que tange aos direitos do consumidor, e não se verificando necessária o excursus quanto aos restantes direitos que lhe assistem, encontra-se lapidado no art.º 16.º Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro o direito de rejeição, nos seguintes termos:

“Artigo 16.º

Direito de rejeição

Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.”

Operacionalizando o regime legal supra enunciado às relações jurídicas por este reguladas, temos que, ao consumidor caberá então provar a existência da falta de conformidade, manifestada no prazo da garantia legal, “in casu” de três anos, ficando livre da prova, no prazo de dois anos, de que o defeito encontrado não ocorreu de qualquer causa superveniente à entrega (cfr. CALVÃO DA SILVA, in Venda de Bens de Consumo, Revista, aumentada e atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes).

Face à prova da não conformidade feita pelo consumidor, ao vendedor caberá, por sua parte, ilidir a presunção estabelecida, provando que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, antes resultando de facto posterior à mesma. Atente-se que

o que aqui é exigido é uma prova efetiva de um facto concreto posterior à entrega que gerou a falta de conformidade (cfr. Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 10 de fevereiro de 2015, Processo 2360/13.4TBOER.L1-1 relator: Manuel Marques), não bastando para tal meras alegações.

Prosseguindo:

Ora, no caso concreto, e nos termos do art.º 7.º, n.º 1 al.ª d) do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, face à factualidade dada como provada, temos que o demandante efetivamente logrou demonstrar a falta de conformidade do bem integrado na prestação de serviços, desde logo porquanto sistema de alarme em questão não revelou as características de operacionalidade habitualmente esperadas em bens do mesmo tipo, consubstanciadas na regular utilização sem que a sua integridade e funcionamento seja comprometida. E, recorde-se, não se provou qualquer utilização abusiva, sucedendo que a desconformidade detetada surgiu logo durante as primeiras utilizações do bem.

Ademais se provou que a demandada não procedeu à qualquer verificação do bem, antes se limitando a acatar a declaração resolutiva do consumidor, baseada em incumprimento contratual, “transformando-a” de forma conveniente numa revogação do contrato de prestação de serviços.

Considerando o supra exposto, considerando que a falta de conformidade se manifestou em prazo substancialmente inferior aos 30 dias após a entrega do bem/início da prestação de serviços, considerando que a demandada não procedeu à reposição de conformidade do bem/serviço e tendo em conta que os direitos consignados ao consumidor, nomeadamente o direito de rejeição, não caducaram, urge aqui reconhecer o preenchimento dos pressupostos ao exercício dos mesmos.

Cabe-nos agora aquilatar da pretensão peticionada pelo demandante no sentido de ser declarada a resolução do contrato de compra e venda sob exame.

No que tange aos direitos da demandante conferidos pelo art.º 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, verifica-se que em caso de falta de conformidade que se

manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem/prestação de serviços, o consumidor tem direito à imediata substituição do bem ou à resolução do contrato. Ademais estipula o art.º 15.º n.º 4 al.ª a) subalínea i) que o consumidor pode resolver o contrato se o profissional não tiver efetuado a substituição do bem.

Por outro lado, salienta-se que, nos termos dos art.º 224.º n.º 1 e 436.º n.º1 do Código Civil, a resolução contratual pode ser exercida através de uma declaração unilateral, receptícia a qual, após ser recebida pelo destinatário, se torna irrevogável, salvo acordo em contrário (cfr art.º 230.º n.º 1 do Código Civil).

A declaração de resolução torna-se eficaz logo que recebida pelo destinatário (cfr art.º 224.º n.º 1 do Código Civil), o que não obsta à apreciação pelo tribunal dos seus requisitos legais, tal como peticionado.

Verifica-se, pois, que o demandante exerceu validamente o seu direito à resolução do contrato, pelo que procede o pedido.

Quanto aos efeitos da resolução contratual e tendo em consideração os ensinamentos de Jorge Leite Ribeiro de Faria, in Direito das Obrigações Vol. II, Almedina Coimbra, página 427, no sentido de que “o que sucede por via da resolução é dar-se ao credor o estado económico em que ele se encontraria se não tivesse celebrado o contrato.”, sendo que nos termos do art.º 20.º n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro o exercício do direito de resolução contratual determina a “obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste” e a “obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor”.

Sem embargo verifica-se que o pedido apenas contende com a declaração da validade e eficácia da resolução contratual.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação totalmente procedente, pelo que se declara válida e eficaz a declaração de resolução do contrato em litígio com fundamento em incumprimento da demandada.

Taxa de arbitragem pela parte vencida (n.º 6 do anexo ao Regulamento do CICAP)

Notifique-se

Porto, 16 de março de 2026

O Juiz-Árbitro,



(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

1. O contrato celebrado entre consumidor e profissional para instalação e utilização de sistema de alarme, integrando bem com elementos digitais, encontra-se sujeito ao regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, aplicável às relações de consumo que envolvem bens corpóreos e serviços associados.
2. Demonstrada a desconformidade do sistema de alarme logo nas primeiras utilizações, não revelando o equipamento as qualidades e funcionalidades esperadas, verifica-se falta de conformidade relevante para efeitos legais.
3. A falta de conformidade manifestada nos primeiros 30 dias após a entrega do bem presume-se existente à data da entrega, competindo ao profissional ilidir essa presunção mediante prova de facto posterior gerador do defeito, nos termos dos artigos 5.º, 7.º e 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021,

preenchendo o pressuposto legal do direito de rejeição, previsto no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

4. A resolução contratual declarada pelo consumidor é válida e eficaz quando recebida pelo profissional, nos termos dos artigos 224.º e 436.º do Código Civil, sem prejuízo da subsequente apreciação judicial dos respetivos fundamentos.
5. Verificados os pressupostos legais do direito à resolução por falta de conformidade — e não tendo sido demonstrado cumprimento adequado por parte do profissional — procede a declaração judicial de validade e eficácia da resolução contratual com fundamento em incumprimento.