

Sentença

Processo nº 2375/2025

Reclamantes: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

I – Nos contratos de prestação de serviços celebrados com consumidores, integram o conteúdo contratual não apenas as cláusulas formalmente estipuladas, mas também as funcionalidades efetivamente disponibilizadas e que tenham sido determinantes para a formação da vontade de contratar, à luz do princípio da proteção da confiança.

II – A supressão unilateral de uma funcionalidade relevante do serviço, sem comunicação prévia clara e adequada ao consumidor, constitui incumprimento contratual e violação dos deveres de boa-fé e de informação.

III – Verificando-se incumprimento parcial da prestação, assiste ao consumidor o direito de exigir a reposição do serviço, sendo esta possível, ou, não o sendo, a redução proporcional do preço, de modo a restabelecer o equilíbrio contratual.

IV – A cláusula de fidelização não pode ser invocada pelo prestador para obstar à resolução do contrato quando o incumprimento lhe seja imputável e afete elemento essencial da relação contratual.

V – Sobre as quantias a restituir incidem juros de mora, à taxa legal, desde a interpelação para cumprimento.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. O Reclamante alega que a Reclamada deixou de prestar um dos serviços contratados, essencial para o Reclamante, que se traduzia na funcionalidade de aviso/alerta de detetação de movimento nas traseiras da sua habitação, gerando uma notificação no smartphone, permitindo tomar conhecimento das imagens de vídeo vigilância da respetiva movimentação;

1.3. A Reclamada alega que tais notificações não correspondem a qualquer serviço “vendido” ao cliente, tendo o mesmo sido, posteriormente, avisado que a funcionalidade de notificação de movimentos nas câmaras fora descontinuada.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à reposição do serviço contratado e, na impossibilidade, o direito ao reembolso de metade da faturação emitida por falta de prestação de uma parte do serviço contratado, desde a reclamação formal apresentada até integral cumprimento da sentença que venha a ser proferida, acrescida dos respetivos juros de mora; e, ainda, o direito a rescindir o contrato sem qualquer penalização, a condenação da Reclamada na recolha dos equipamentos instalados na residência do Reclamante e na reparação dos danos das paredes que possam vir a ocorrer com a remoção dos equipamentos e placards publicitários .

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Em 17.05.24 o Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços, de alarme e segurança/vigilância, doc 1;
2. O Reclamante alegou que tal contrato incluía uma funcionalidade de aviso/alerta de detetação de movimento nas traseiras da sua habitação, através de uma câmara que, em tempo real, gerava uma notificação no smartphone, permitindo, assim, tomar conhecimento das imagens de vídeo vigilância da respetiva movimentação;
3. O Reclamante disse que o serviço foi do seu agrado, tendo recomendado os serviços da Reclamada a um vizinho;
4. O Reclamante sublinhou que o serviço funcionava em conformidade, pois quando algo se movia nas traseiras da sua habitação, recebia, imediatamente, um alerta de detetação de movimento, tendo mostrado a eficiência do serviço a conhecidos e potenciais clientes;

5. O Reclamante alegou que ao final de alguns meses, sem que nada o fizesse prever, fora compelido a realizar atualizações no software, sendo que a referida funcionalidade de detetação de movimentos deixara de funcionar;
6. O Reclamante alegou que, na altura, pensou que se tratava de uma avaria e contactou o comercial que lhe vendera o respetivo serviço para lhe reportar o sucedido;
7. O Reclamante disse que fora realizada uma verificação no equipamento, colocado algum silicone, pois alegaram que tal situação poderia advir de humidade no equipamento;
8. O Reclamante esclareceu que, depois de tal intervenção, ficara tudo na mesma;
9. O Reclamante esclareceu, ainda, que após algumas reclamações efetuadas, fora informado que seria impossível ter beneficiado daquele serviço;
10. O Reclamante face ao sucedido exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, tendo recepcionado resposta desta, docs 2 e 3;
11. O Reclamante informou que a Reclamada lhe comunicara que ele, Reclamante, já tinha sido informado que deixara de ter aquela funcionalidade;
12. O Reclamante sublinhou a contradição da Reclamada que, num primeiro momento, disse que ele, Reclamante, não poderia ter aquele serviço e, posteriormente, por escrito, comunicou que o mesmo fora descontinuado, doc 3;
13. O Reclamante declarou que a Reclamada alega que, caso o Reclamante queira por termo ao contrato, sofrerá uma penalização, pois o contrato possui uma clausula de fidelização até maio de 2027;
14. O Reclamante sublinhou que a alteração das condições contratuais, *in casu*, a funcionalidade, nunca lhe fora previamente comunicada, nem fora proposto qualquer outra solução;
15. O Reclamante alegou que a referida funcionalidade constituiu fator determinante para que o Reclamante tivesse celebrado o contrato com a Reclamada;

16. O Reclamante referiu que a Reclamada, no momento em que lhe fora reportado o problema, nunca referiu a descontinuidade, pois o comercial que lhe vendera o equipamento, solicitou, que face ao não funcionamento da funcionalidade estivesse um técnico no local, tendo este desmontado o equipamento, colocado novos fios e realizado isolamento com silicone, referindo que talvez fosse humidade;

17. O Reclamante referiu que depois de alguns emails enviados à Reclamada fora contactado pelo comercial que o informou que a funcionalidade nunca esteve disponível;

18. O Reclamante disse que só recentemente, em 10 de setembro de 2025, teve conhecimento da descontinuidade, doc 3;

19. A Reclamada alegou que ao longo da vigência do contrato sempre prestara todos os serviços contratados;

20. A Reclamada referiu que o equipamento se encontra em perfeitas condições de funcionamento;

21. A Reclamada esclareceu que o Reclamante pode aceder à câmara de vídeo vigilância e que a mesma capta imagens em tempo real a partir do dispositivo móvel;

22. A Reclamada disse que as notificações que o Reclamante se reporta são alertas em tempo real de disparos do sistema de alarme;

23. A Reclamada alegou que tais notificações não correspondem a qualquer serviço “vendido” ao cliente, nem constituem custo acrescido;

24. A Reclamada alegou ainda que fora comunicado ao Reclamante que a funcionalidade de notificação de movimentos nas câmaras exteriores fora descontinuado;

25. A Reclamada referiu que não existe justa causa para a cessação do contrato;

26. A Reclamada sublinhou que foram concedidos benefícios contratuais, redução de 50% no valor das mensalidades durante 6 meses, como condição de fidelização durante 36 meses;

27. A Reclamada refere que o Reclamante nunca solicitara à Reclamada a resolução do contrato.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados todos os factos:

Por documento: 1, 10, 12, 18.

Por declaração: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13, 14, 15, 16, 17, 19 (parcialmente provado relativamente ao serviços de alarme e vigilância), 20 (parcialmente provado as condições do equipamento, alarme e câmara), 21, 22, 24 (provada a comunicação posterior às reclamações do Reclamante ou seja em 10.09.25), 26.

Resultam não provados os factos: 19 (parcialmente não provado quanto ao serviço de detetação de movimentos com notificação para o Reclamante), 20 (parcialmente não provado notificações de movimentos), 23, 24 (não provada comunicação anterior a 10.09.25), 25, 27.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto provada e não provada formou-se com base na apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pelas partes em audiência de julgamento, apreciadas segundo as regras da experiência comum e da livre convicção do julgador, nos termos aplicáveis ao processo arbitral.

Desde logo, os factos dados como provados por documento — pontos 1, 10, 12 e 18 — assentam nos documentos juntos aos autos e não impugnados quanto à sua autenticidade ou veracidade.

O facto 1 resulta do contrato celebrado em 17.05.2024 (doc. 1), cujo teor confirma a existência de um vínculo contratual de prestação de serviços de alarme e video vigilância entre as partes.

Os factos 10 e 12 encontram respaldo nos documentos 2 e 3, correspondentes à reclamação apresentada pelo Reclamante no livro de reclamações e à resposta escrita da Reclamada, onde esta menciona a descontinuação da funcionalidade em causa, revelando uma alteração da posição inicialmente assumida.

O facto 18 resulta igualmente do documento 3, do qual se extrai que a comunicação escrita da descontinuação da funcionalidade ocorreu apenas em 10.09.2025.

Quanto aos factos provados com base nas declarações das partes (pontos 2 a 9, 13 a 17, 19 parcialmente, 20 parcialmente, 21, 22, 24 parcialmente e 26), o Tribunal valorou a coerência, espontaneidade e consistência interna dos depoimentos, bem como a sua articulação com os elementos documentais existentes.

O Reclamante prestou declarações claras, circunstanciadas e cronologicamente coerentes quanto à existência e funcionamento inicial da funcionalidade de notificação de movimentos nas traseiras da habitação, descrevendo de forma objetiva o modo como recebia os alertas no smartphone e como tal funcionalidade foi determinante para a celebração do contrato (factos 2, 4 e 15).

A descrição do funcionamento do sistema, bem como a explicação das diligências subsequentes quando a funcionalidade deixou de operar (factos 5 a 9 e 16), revelaram-se compatíveis com as regras da experiência comum, mostrando-se plausível que, perante uma falha técnica, tivesse sido inicialmente equacionada uma avaria e promovida intervenção técnica.

Particular relevo assumiu o facto de a própria Reclamada ter enviado técnico ao local, desmontado equipamento, substituído fios e aplicado isolamento com silicone, alegadamente para resolver uma possível situação de humidade (factos 7 e 16). Tal atuação é objetivamente incompatível com a alegação posterior de que a funcionalidade nunca teria existido ou nunca teria sido disponibilizada ao cliente. Se inexistente fosse o serviço, não se compreenderia a realização de diligências técnicas destinadas à sua reposição.

A circunstância de apenas em momento posterior — e por escrito — ter sido invocada a descontinuação da funcionalidade (factos 11, 12 e 24 parcialmente provado) reforça a credibilidade da versão do Reclamante e evidencia que a comunicação formal dessa descontinuação ocorreu apenas após sucessivas reclamações.

No que respeita aos factos 19 e 20, foram considerados parcialmente provados. Resultou credível que os serviços base de alarme e video vigilância se mantêm operacionais e que o equipamento permite a visualização em tempo real das imagens através de dispositivo móvel (facto 21). Contudo, não ficou demonstrado que o serviço inicialmente prestado incluísse apenas alertas de disparo do alarme, como sustentado pela Reclamada (facto 22), sendo antes plausível, face à prova produzida, que existisse também funcionalidade autónoma de deteção de movimentos com notificação, entretanto desativada ou descontinuada.

Não se considerou provado o facto 23, porquanto a alegação de que as notificações não correspondiam a qualquer serviço vendido não se mostrou consistente com a atuação inicial da própria Reclamada nem com a comunicação posterior de descontinuação.

Igualmente não se provou que tivesse sido efetuada comunicação prévia ao Reclamante acerca da descontinuação da funcionalidade (facto 24 na parte não provada), inexistindo qualquer documento ou outro meio de prova que corroborasse tal alegação, sendo que o único elemento objetivo aponta para comunicação datada de 10.09.2025.

O facto 25 não resultou provado porquanto, face à alteração unilateral de uma funcionalidade relevante e determinante para a celebração do contrato, não se pode concluir, nesta sede de apreciação factual, pela inexistência de fundamento para cessação contratual.

Também o facto 27 não ficou demonstrado, pois embora não tenha sido formalizado pedido expresso de resolução anterior à presente ação, resulta do teor da reclamação

e da posição assumida em audiência que o Reclamante manifestou inequívoca discordância quanto à manutenção do contrato nas condições alteradas.

Por fim, quanto ao facto 26, mostrou-se credível e não impugnado que tenham sido concedidos benefícios contratuais (redução de 50% das mensalidades durante seis meses), associados a cláusula de fidelização de 36 meses, conforme prática corrente neste tipo de contratos.

O Tribunal atendeu ainda aos factos acessórios discutidos em audiência, designadamente ao contexto comercial da contratação, à relevância prática da funcionalidade de notificação automática para efeitos de prevenção e segurança e à ausência de prova de comunicação prévia de qualquer alteração contratual.

Em síntese, a convicção do Tribunal formou-se no sentido de que a funcionalidade de notificação de deteção de movimentos existiu e funcionou durante um período inicial do contrato, tendo sido posteriormente descontinuada sem prova de comunicação prévia adequada ao Reclamante, permanecendo, todavia, operacionais os serviços base de alarme e visualização remota das imagens.

4. Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de alarme e vídeo vigilância, qualificável como contrato de prestação de serviços, nos termos dos artigos 1154.º e seguintes do Código Civil, inserido numa relação de consumo, porquanto o Reclamante atuou como consumidor — pessoa singular que adquiriu serviços para fins não profissionais — e a Reclamada como profissional que exerce atividade económica com carácter habitual.

Mostra-se, assim, aplicável o regime da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), bem como o regime das cláusulas contratuais gerais (Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro) e, ainda, os princípios gerais do cumprimento das obrigações consagrados no Código Civil.

Nos termos do artigo 4.º da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, devendo estes ser aptos a satisfazer os fins a que se

destinam e produzir os efeitos que legitimamente deles se esperam. Acresce que o artigo 8.º do mesmo diploma impõe ao fornecedor um dever de informação clara, adequada e completa acerca das condições do serviço prestado.

Por seu turno, o artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil estabelece que as partes devem proceder de boa-fé, tanto na formação como na execução do contrato, princípio estruturante de toda a relação obrigacional.

Da funcionalidade de deteção de movimentos como conteúdo contratual

Resultou provado que a funcionalidade de notificação de deteção de movimentos nas traseiras da habitação existiu e funcionou durante um período inicial do contrato, tendo sido determinante para a decisão do Reclamante em contratar com a Reclamada.

Ainda que tal funcionalidade não constasse de forma expressa e autónoma no clausulado contratual escrito, a verdade é que, à luz do artigo 236.º do Código Civil, a declaração negocial deve ser interpretada segundo o sentido que um declaratório normal, colocado na posição do real declaratório, possa deduzir do comportamento do declarante.

Ora, a prestação efetiva e reiterada dessa funcionalidade, aliada à ausência de qualquer indicação de que se tratava de mera funcionalidade temporária ou acessória, gerou no consumidor uma legítima expectativa de integração desse serviço no conteúdo contratual.

Nos contratos de consumo, deve ainda atender-se ao princípio da proteção da confiança e à tutela das legítimas expectativas do consumidor, especialmente quando determinadas características do serviço influenciam decisivamente a sua vontade de contratar.

Assim, tendo a funcionalidade sido disponibilizada, utilizada e objeto de intervenção técnica quando deixou de funcionar, não pode a Reclamada, posteriormente, desonerar-se da sua prestação alegando que nunca integrou o serviço contratado.

Da descontinuação unilateral e do incumprimento contratual

Ficou demonstrado que a funcionalidade foi descontinuada e que tal descontinuação apenas foi comunicada ao Reclamante em momento posterior às suas reclamações, inexistindo prova de comunicação prévia.

A alteração unilateral de uma componente relevante do serviço contratado, sem acordo do consumidor e sem prévia informação clara e atempada, configura violação do dever de boa-fé (artigo 762.º do Código Civil) e do dever de informação (artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor).

Nos termos do artigo 406.º, n.º 1, do Código Civil, os contratos devem ser pontualmente cumpridos.

O cumprimento defeituoso — consubstanciado na supressão de uma funcionalidade relevante — equivale a incumprimento parcial da obrigação assumida.

Não tendo sido demonstrado que a supressão da funcionalidade se tenha fundado em impossibilidade objetiva superveniente não imputável à Reclamada, a sua eliminação constitui incumprimento contratual imputável ao prestador do serviço.

Do direito à reposição do serviço ou à redução do preço

Nos contratos sinalagmáticos, como o presente, o incumprimento parcial de uma das prestações legitima a parte lesada a exigir o cumprimento, se possível, ou, não o sendo, a redução proporcional da contra-prestação, nos termos dos princípios gerais dos artigos 801.º e 884.º do Código Civil, aplicáveis por analogia, bem como do regime da responsabilidade contratual (artigo 798.º do Código Civil).

Assim, assistirá ao Reclamante, em primeira linha, o direito à reposição da funcionalidade contratada, caso tecnicamente possível.

Não sendo possível a reposição, é juridicamente admissível a redução proporcional do preço, correspondente ao valor da parte do serviço não prestado, desde o momento da reclamação formal até integral cumprimento da decisão.

A redução da prestação pecuniária encontra fundamento no princípio da equivalência das prestações e visa restabelecer o equilíbrio contratual afetado pelo incumprimento parcial.

Sobre as quantias a restituir incidirão juros de mora, nos termos dos artigos 804.º e 806.º do Código Civil, contados desde a data da interpelação consubstanciada na reclamação formal apresentada pelo Reclamante (livro de reclamações) até integral pagamento.

Do direito de resolução sem penalização

A cláusula de fidelização até maio de 2027, associada a benefícios comerciais concedidos, é, em abstrato, válida, desde que respeite os princípios da proporcionalidade e da transparência.

Todavia, a fidelização pressupõe o cumprimento integral e pontual das obrigações assumidas pelo prestador do serviço. Não pode a cláusula de fidelização servir para constranger o consumidor à manutenção de um contrato cujas condições essenciais foram alteradas unilateralmente.

Nos termos do artigo 801.º, n.º 2, do Código Civil, quando o incumprimento seja definitivo ou torne inexigível a manutenção do vínculo, pode o credor resolver o contrato.

Atendendo a que a funcionalidade suprimida foi fator determinante da contratação, a sua eliminação sem acordo do consumidor constitui fundamento bastante para a resolução do contrato por incumprimento imputável à Reclamada, sem aplicação de penalização por fidelização.

Da recolha de equipamentos e reparação de danos

Resolvido o contrato por incumprimento imputável à Reclamada, impende sobre esta o dever de remover os equipamentos instalados, por força do princípio da reposição da situação anterior e da restituição das prestações (artigo 433.º do Código Civil, por analogia).

A remoção deverá ser efetuada sem encargos para o Reclamante, incluindo a reparação de eventuais danos causados nas paredes ou estruturas da habitação, desde que diretamente decorrentes da instalação e remoção dos equipamentos.

Em síntese,

Da matéria de facto provada e do enquadramento jurídico aplicável resulta que:

- A funcionalidade de notificação de deteção de movimentos integrou, na prática e na legítima expectativa do consumidor, o conteúdo do contrato;
- A sua descontinuação sem comunicação prévia adequada configura incumprimento contratual imputável à Reclamada;
- Assiste ao Reclamante o direito à reposição da funcionalidade, se tecnicamente possível;
- Na impossibilidade, assiste-lhe o direito à redução proporcional do preço, acrescida de juros de mora;
- Assiste-lhe ainda o direito à resolução do contrato sem penalização por fidelização, com consequente recolha dos equipamentos e reparação de danos eventualmente causados pela sua remoção.

5. Decisão

Face ao exposto, e nos termos da fundamentação de facto e de direito supra, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar a reclamação parcialmente procedente;
- b) Condenar a Reclamada a repor a funcionalidade de notificação de deteção de movimentos nas câmaras exteriores, caso tal se mostre tecnicamente possível, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após notificação da presente decisão;
- c) Não sendo possível a reposição da referida funcionalidade, condenar a Reclamada a proceder à redução proporcional do valor da mensalidade, correspondente à parte do serviço não prestado, desde a data da reclamação formal apresentada pelo Reclamante no livro de reclamações até integral cumprimento da presente decisão, acrescida de juros de mora à taxa legal, nos termos dos artigos 804.º, 805.º, n.º 1, e 806.º do Código Civil;

d) Determinar que a redução do valor da mensalidade deverá ser apurada em execução da presente decisão, tendo por base:

- a relevância da funcionalidade de deteção de movimentos no conjunto dos serviços contratados;
- o valor global da mensalidade paga pelo Reclamante;
- o período temporal decorrido desde a data da reclamação formal até à reposição do serviço ou cessação do contrato;
- devendo tal redução refletir uma diminuição equitativa e proporcional ao desequilíbrio contratual verificado;

e) Reconhecer ao Reclamante o direito de resolver o contrato sem qualquer penalização por fidelização, caso a reposição da funcionalidade não seja possível ou não venha a ser efetuada no prazo fixado;

f) Em caso de resolução contratual, condenar a Reclamada a proceder, sem quaisquer custos para o Reclamante, à remoção dos equipamentos instalados na sua residência, bem como à reparação de eventuais danos diretamente decorrentes dessa remoção.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Porto, 03.03.26

A Juiz-Árbitro,

