



## Processo de Reclamação nº 2278/2015

Juiz-Árbitro: Conselheiro Fernandes Magalhães

### RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

1. O fornecedor de serviços de telecomunicações que são serviços públicos essenciais, tem o dever de informar o consumidor dos termos concretos da cláusula de permanência, e, designadamente, da forma de cálculo da mesma (cf. al. f) do nº 1 do art.º 48º da Lei das Comunicações Eletrónicas – Lei nº 5/2004 de 10/02 com as alterações da Lei nº 51/2011 de 13/09).
2. A cláusula penal estabelecida para o caso de incumprimento contratual da fidelização não pode ser desproporcionada ao benefício derivado desta num manifesto desequilíbrio em detrimento do consumidor.

Assim, e sem necessidade de mais amplas considerações, se **julga procedente em parte** o pedido da reclamante declarando-se que esta apenas tem que pagar à reclamada a quantia global de € 385,97, sendo inexigível a quantia de €799,84 que a reclamada lhe pretende cobrar a título de indemnização por incumprimento contratual. O valor de € 385,97 será pago em dez prestações mensais, iguais e sucessivas de € 38,59.