



Processo de Reclamação nº 1115/2016

Juiz-Árbitro: Conselheiro Fernandes Magalhães

RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

1. Se há por parte do fornecedor prestação do serviço contratado de modo defeituoso o consumidor sendo um serviço público essencial pode logo escolher a resolução do contrato.
2. Não havendo lugar à aplicação da **cláusula de fidelização** e ao pagamento de qualquer indemnização por incumprimento do contrato por parte do consumidor.
3. Sobretudo se não beneficia este de quaisquer contrapartidas reais e relevantes e se não foi devidamente informado sobre tal cláusula, *“máxime”* sobre o modo de cálculo da eventual indemnização (cfr. **Ac. T. R. Lisboa de 05/06/2012**).
4. Assim, e sem necessidade de mais amplas considerações **se decide** julgar procedente o pedido formulado pela reclamante declarando-se que esta não deve à reclamada a faturada quantia de €194,75.