



## **Processo de Reclamação nº 221/2016**

**Juiz-Árbitro: Dr. Paulo Duarte**

### **RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL**

1. A reclamante, alegando que em momento algum disso fora informada, pede que se declare indevida a penalização que a reclamada pretende cobrar-lhe pelo cancelamento do contrato de comunicações electrónicas entre ambas celebrado.
2. A reclamada apresentou contestação escrita. Alega, no essencial, que, em razão da falta de pagamento, pela reclamante, dos serviços de comunicações que lhe prestava, acabou por “desactivar o serviço”. Acrescenta, depois, que, tendo tal “desactivação” ocorrido quando decorria ainda o “período mínimo de permanência acordado de 24 meses, lhe assiste o direito a exigir da reclamada a penalização prevista na cláusula 14.1 das “condições gerais do serviço”, que sempre “foi do seu perfeito conhecimento”.
3. O tribunal, considerando que não se provou a inserção no contrato singular da cláusula (contratual geral) correspondente ao ponto 14.1. das “condições gerais do serviço”, pré-elaboradas pela reclamada, devido à falta de prova da sua comunicação, informação e esclarecimento (nos termos dos arts. 5.º e 6.º do Decreto-lei n.º 446/86, de 25/10), julgou a acção procedente, declarando indevida a penalização exigida pela reclamada.