



Processo de Reclamação nº 3725/2016

Juiz-Árbitro: Dr. Paulo Duarte

RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

1. A reclamante, alegando que obteve informação junto da reclamada no sentido de que lhe bastaria proceder a um carregamento extra mensalidade no valor de € 30,00 para poder realizar chamadas do Canadá para Portugal, pede que a reclamada seja condenada ao reembolso daquele montante por não ter conseguido realizar chamadas em território canadiano quando para lá viajou, em julho de 2016, tendo sido obrigada a adquirir um telemóvel e proceder ao carregamento do respetivo cartão para o fim desejado. Alega ainda que a reclamada procedeu à alteração do tarifário do serviço de Televisão + Internet + Telemóvel + Telefone Fixo sem o seu consentimento, pelo que, desde a emissão da fatura n.º x, em 22.11.2016, que não vem procedendo a quaisquer pagamentos de quantias peticionadas pela reclamada. Pede a declaração judicial da “rescisão” do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas que celebrou com a reclamada “sem qualquer encargo ou penalização” e, por conseguinte, que seja reconhecido que não é devedora da quantia objeto da fatura n.º x, emitida em 22.11.2016.

2. A reclamada apresentou contestação escrita, na qual começa por alegar que a última alteração do contrato que mantém com a reclamante foi solicitada e subscrita por esta última, em 17.11.2016, constando a mesma do “documento de confirmação de compra” que a reclamante conheceu e aceitou, e dele resultando, nomeadamente, que a prestação do serviço de comunicações eletrónicas pela reclamada pressupunha um período de fidelização de 24 meses, relacionado com as vantagens promocionais que se encontram previstas no referido contrato. Mais alega, no mesmo seguimento,



que os serviços contratados foram devidamente instalados e se iniciou o competente fornecimento, não tendo, contudo, a reclamante procedido à liquidação de quaisquer valores que lhe foram faturados, pelo que os serviços foram suspensos, por mora no pagamento, a 13.03.2017. Alega ainda que o valor de € 30,00 que a reclamante afirma que não lhe foi devolvido se encontra na fatura/nota de crédito que a própria juntou aos autos sob documento 5. E alega, finalmente, a reclamada que, com fundamento em cessação antecipada do contrato durante o período mínimo de permanência por iniciativa da reclamante, lhe é devido o valor total (que não quantificou) de benefícios atribuídos àquela última, na proporção do tempo que falta cumprir do período de fidelização, e, bem assim, o pagamento das faturas emitidas nos meses de novembro e dezembro de 2016 e de janeiro e fevereiro de 2017. Conclui pedindo que seja julgada improcedente a ação e, a título reconvenicional, que seja a reclamante condenada a pagar à reclamada a quantia de € 148,21, relativa aos serviços prestados entre novembro de 2016 e fevereiro de 2017.

3. O tribunal declarou revogado o contrato celebrado entre as partes, com efeitos a partir da data em que a reclamação inicial chegou à esfera de conhecimento da reclamada, em 19.12.2016, e que, de tal revogação unilateral, não resulta para o reclamante nenhuma penalização por cessação antecipada do contrato. Mais declarou que não é devida a mensalidade objeto da fatura n.º y, emitida em 24.01.2017 e relativa ao período de faturação de janeiro de 2017, julgando, em consequência, e nesta parte, improcedente o pedido reconvenicional da reclamada, e que não são devidas as mensalidades de € 46,80 objeto das faturas n.ºs x e z, devendo a reclamada considerar, em novas faturas a emitir para aqueles períodos de faturação, a mensalidade do pacote Iris 60 Megas que a reclamante havia contratado inicialmente (€ 36,99/mês) e a revogação unilateral do contrato em 19.12.2016, julgando em



consequência, e nesta parte, parcialmente procedente o pedido reconvenicional da reclamada. O Tribunal declarou ainda que não são devidos os montantes peticionados pela reclamada, a título de chamadas de valor acrescentado para números especiais, chamadas para telemóveis e chamadas internacionais, nas faturas n.ºs x, z, y e w, relativas aos períodos de faturação de novembro de 2016, dezembro de 2016, janeiro de 2017 e fevereiro de 2017, respetivamente, julgando, em consequência, e nesta parte, improcedente, por não provado, o pedido reconvenicional da reclamada.