



Processo de Reclamação nº 101/2018

Juiz-Árbitro: Dr. Paulo Duarte

RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

1. A reclamante, referindo que, em 23.08.2017, antes de se completar o prazo de duração de contrato anteriormente celebrado com a reclamada, se dirigiu a uma loja da aqui demandada e celebrou um contrato de prestação do serviço de comunicações eletrónicas para a sua habitação, alegou que, em 28.08.2018, depois de comparar as condições do serviço que havia subscrito com as oferecidas por “outra operadora”, dirigiu uma carta registada à reclamada com o propósito de comunicar a cessação unilateral do contrato. Nesta sequência, mais alegou a reclamante que, em 01.09.2017, celebrou contrato de prestação do serviço de comunicações eletrónicas para o mesmo local de consumo com a X, “passados uns 2/3 dias”, procedido à instalação do serviço na sua residência e desligado os equipamentos associados ao serviço prestado pela reclamada, a qual apenas procedeu à recolha de tais equipamentos no mês de dezembro. Aduziu, por último, que, nesse mesmo mês de dezembro, foi informada pela reclamada, através de funcionário afeto à mesma loja onde havia celebrado o contrato em 23.08.2017, “de que tinha uma dívida de € 600,00 que refletia o incumprimento contratual” pela cessação antecipada do contrato. Alegando que nunca foi informada de que a cessação antecipada do contrato “tivesse custos” e que, em todo o caso, o montante peticionado de € 600,00 se revela “muito elevado e desproporcionado”, dado não ter havido “qualquer investimento da operadora neste novo contrato” e não estar a usufruir do serviço prestado pela reclamada desde a data da comunicação da denúncia do contrato, pede que o Tribunal julgue a ação procedente, declarando não devido o valor peticionado pela reclamada a título de cessação antecipada do contrato.

2. A reclamada apresentou contestação escrita, na qual começou por alegar que a reclamante, “apesar de já ser cliente da Requerida (...) celebrou novo contrato a 23 de agosto de 2017, que visava o pacote “X”, o qual inclui os serviços de televisão (143 canais), internet fixa (500mb), telefone fixo e telemóvel (2 cartões de telemóvel com 500mb de internet de Roaming na UE cada), com uma mensalidade de € 58,70”, o qual apenas foi denunciado, válida e eficazmente, em 14.11.2017, mediante preenchimento de formulário junto sob Doc. 2 com a contestação, e não em 28.08.2017, porque a carta registada enviada pela reclamante com o pedido de desativação do serviço “não cumpria com os requisitos inerentes a tal desativação – a Requerente não entregara os documentos em falta conformes e necessários para o efeito”, conforme a reclamada teve oportunidade de transmitir à reclamante, sem que esta tenha, contudo, tenha procedido em conformidade. Mais aduziu a reclamada que, de acordo com o documento de “confirmação de compra” que foi “assinado, conhecido, aceite e devidamente subscrito pela Requerente, a prestação do serviço pressupunha um período de permanência de 24 meses”, o qual se encontrava a decorrer aquando da denúncia do contrato, pelo que “a desativação durante tal período torna exigível o pagamentos dos encargos devidos pela cessação antecipada do contrato”, intrinsecamente relacionados “com as vantagens promocionais que se encontram previstas no mesmo, a saber o valor de € 150,00 de oferta de três meses de canais *premium* e o desconto recorrente de € 20,00 em todas as mensalidades, num total de € 480,00”. Por último, reconheceu a reclamada que “o valor primeiramente faturado, no montante de € 631,25 encontra-se incorretamente faturado”, assumindo que apenas deverá ser considerado como devido pela cessação do contrato o valor de € 551,25, “o qual corresponde à proporção desse valor [€ 631,25] relativamente aos 21 meses que faltavam cumprir”. Concluiu, pedindo que o Tribunal julgue a ação improcedente, por não provada, e, em consequência, absolva a reclamada do pedido.



3. O Tribunal julgou a ação totalmente procedente, declarando não devida pela reclamante à reclamada a indemnização no valor de € 631,25 (seiscentos e trinta e um euros e vinte e cinco cêntimos) por cessação antecipada do contrato.