



Processo de Reclamação nº 727/2018

Juiz-Árbitro: Dr. Paulo Duarte

RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

1. A reclamante, referindo que, em outubro de 2017, recebeu e aceitou “uma proposta telefónica de um comercial” da reclamada “para continuar com o serviço após o termo do contrato que vigorava à data”, embora nunca tenha assinado “qualquer documento”, alegou que tem recebido “faturas com valores absurdos de telefone desde novembro de 2017, quando mal faço uso do serviço”, pelo que não concorda nem reconhece a realização de tais consumos, mais aduzindo que, desde o início de janeiro de 2018, o serviço de telefone “não funciona”, o que a levou, em 26 de janeiro de 2018, a entregar o aparelho de telefone numa loja da reclamada para reparação, tendo o mesmo sido substituído por outro que “ainda não experimentei por ter receio destas contas elevadas e injustificadas”. Pede que o Tribunal julgue a ação procedente, declarando que a reclamante não é devedora à reclamada das quantias por esta faturadas, relativas aos meses de janeiro e fevereiro de 2018 e, bem assim, condenando a reclamada a proceder à sua retificação, mais pretendendo a declaração judicial da resolução do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas que celebrou com a reclamada “em virtude da deficiência do serviço prestado e descontentamento pelo mesmo motivo”.

2. A reclamada apresentou contestação escrita, na qual começou por alegar que, até 22.02.2018, a reclamante usufruiu de serviços de comunicações eletrónicas referentes ao tarifário “X”, com uma mensalidade de € 27,99 (vinte e sete euros e noventa e nove cêntimos), mais aduzindo, de seguida, que “não existe, *in casu*, qualquer faturação indevida, sendo exigíveis todos os montantes referidos nas faturas emitidas” e colocadas em crise pela reclamante. Nesta sequência, acrescentou que os



“consumos adicionais” de telefone (fora do pacote associado” identificados nas faturas emitidas em janeiro e fevereiro de 2018 “são reais e correspondem a consumos efetivos” da reclamante, assim como “todos os restantes valores referidos nas faturas entretanto emitidas”. Concluiu, pedindo que o Tribunal julgue a ação improcedente, absolvendo a reclamada dos dois primeiros pedidos formulados pela reclamante.

3. O Tribunal decidiu julgar improcedente o pedido de declaração judicial de resolução do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrado entre reclamante e reclamada, declarar nulo o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrado entre reclamante e reclamada e ainda declarar que a reclamante não deve à reclamada a quantia global de €101,39 (cento e um euros e trinta e nove cêntimos) objeto das faturas n.ºs FT 201880/37385 e FT 201880/526563, relativas aos períodos de faturação de janeiro de 2018 e fevereiro de 2018, respetivamente.