

Processo nº 1291/2016

Sentença nº 136/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento apenas presente o reclamante (---) não se encontrando qualquer representante da reclamada (----) que enviou ao Tribunal um mail, através do qual junta Contestação e um documento que se dão por reproduzidos e dos quais foram entregues cópias ao reclamante.

A reclamada, na Contestação, vem informar que não é possível atender o pedido do reclamante porque, entre outros fundamentos, sustenta que o reclamante reclamou da avaria, mas que no mesmo dia a reclamada procedeu ao agendamento da substituição do equipamento e que esta ficou resolvida ainda em setembro. Considera assim a reclamada que o reclamante deve cumprir o período de fidelização a que se veiculou através do contrato celebrado em 11/04/2014 e que terminou em 11/04/2014.

Da apreciação da reclamação, dos documentos juntos e da contestação enviada pela reclamada, dão-se como provados os seguintes factos:

- (1) em 11/04/2014, o reclamante celebrou contrato com a --- (tv+net+tel fixo), com mensalidade de €49,89 e fidelização de 24 meses (Doc.1).
- (2) Em Agosto de 2015, após detetar anomalia no serviço de acesso à Internet e no serviço de telefone fixo, o reclamante denunciou as desconformidades à ---, solicitando a respetiva resolução.
- (3) Ainda em Agosto de 2015, deslocou-se um técnico da --- à residência do reclamante, procedendo à substituição do modem. Contudo, a avaria voltou a manifestar-se após cerca de 2 horas de religação dos serviços, facto que o reclamante comunicou à empresa.
- (4) Desde 26/08/2015, o reclamante recebeu inúmeras mensagens da reclamada informando que "a avaria estava a ser resolvida".
- (5) Em 09/09/2015, ainda sem que a avaria tivesse sido resolvida, o reclamante procedeu à rescisão do contrato, procedendo ao pagamento da fatura de Setembro/15 (Doc.2).
- (6) Em Março de 2016, o reclamante recebeu uma fatura da --- (Doc.3) com débito de €247,14 por "incumprimento de período mínimo contratual".

- (7) Em 17/03/2016, o reclamante enviou carta à reclamada (Doc.4), informando não considerar devido o pagamento do valor em causa, já que rescindira o contrato devido a avarias no serviço, oportunamente denunciadas mas não resolvidas em tempo oportuno e juntando o detalhe das 19 mensagens (Doc.5) recebidas na altura da ---, dando conta que a situação "estava a ser resolvida".
- (8) Por cartas de 24/03/2016 e 31/05/2016 (Docs.6 e 7), a reclamada informou considerar o valor devido, dado que o reclamante resolveu o contrato antes de ter sido concluído o registo de avaria (aberto em 26/08/2015 e fechado em 12/09/2015), pelo que o conflito se manteve sem resolução.

Estes os factos provados.

Resulta do ponto 3 da reclamação que a avaria ocorreu em agosto de 2015 e não obstante a reclamada ter substituído o modem, isto não resolveu a avaria.

Por outro lado, entre 26/08/2015 e 9/09/2015, a reclamada enviou ao reclamante várias mensagens informando-o de que a avaria estava a ser resolvida.

O reclamante, em virtude de a avaria não estar ainda resolvida e estar sem acesso à internet há cerca de um mês, sendo este um instrumento que faz parte da sua vida habitual, pôs fim ao contrato. Tendo a avaria sido resolvida em 12/09/2015 (conforme documento junto com a Contestação) ou seja, já depois do reclamante ter resolvido o contrato.

Podemos entender que o reclamante não terá dado prazo suficiente à reclamada para a solução de uma avaria grave. Contudo, há que ter em conta que o reclamante já era cliente da --- e que a formalização do contrato com a NOS não além de uma alteração do primeiro contrato.

A fusão entre as empresas que deram origem à reclamada, ao contrário do que esta vem sustentando não dá lugar a novos contratos. Como é sabido a fusão entre empresas não implica a rescisão nem a denuncia dos contratos em vigor à data da fusão.

Já é conhecida a estratégia da reclamada ao querer impor novos contratos aos clientes das empresas que se fundiram e deram origem à --- (--- e ----) e com isso obter novos períodos de fidelização.

A ---- tem vindo a informar os clientes/consumidores de que com o surgimento da --, todos os contratos existentes com as empresas que deram origem à --- caducaram, sendo por isso necessário fazer novos contratos com períodos de fidelização de dois anos. Nada mais errado, sob o ponto de vista jurídico!

A Lei das Comunicações Eletrónicas em vigor à data da subscrição do contrato (11/04/2014), impunha às empresas que oferecessem aos consumidores serviços, com a possibilidade de celebrar contratos de 12 meses de fidelização (nº 4 do artigo 48º da Lei nº 5/2004, de 10 de fevereiro, redação esta que foi alterada pela Lei 15/2016 de 17 de junho e que está em vigor desde 17/07/2016) que impõe agora no nº 8º do mesmo preceito legal a oferta de contratos sem fidelização.

Hoje, as empresas são obrigadas a oferecer serviços sem período de fidelização, podendo os contratos ser por um período de seis, doze ou o máximo de vinte e quatro meses (conforme o aludido artigo 48º, com a redação atual referida na da Lei 15/2016 de 17 de junho).

Embora esta lei não estivesse em vigor em setembro de 2015, não há prova junto ao processo de que a reclamada ofereceu ao reclamante a possibilidade de este celebrar um contrato por um período inferior a 24 meses (pelo menos 12 meses) e tinha que o fazer, nos termos da lei vigente à data da celebração da alteração do contrato.

Cabe à fornecedora de serviço de telecomunicações fazer prova de que ofereceu ao cliente a possibilidade de este celebrar um contrato por um período inferior a 24 meses e que este preferiu um contrato de 24 meses (artigo 11 da Lei 24/2014 de 14 de fevereiro). Esta prova não foi feita pela reclamada.

De qualquer modo, sendo há longos anos o reclamante cliente de uma das empresas que deu lugar à ----, não é razoável que para fazer um contrato lhe tenha sido imposta uma fidelização de 24 meses.

O critério deste Tribunal vem sendo no sentido de que no contrato tem que constar não só o período de fidelização, mas também que o cliente foi informado de que poderia celebrar o contrato por um período inferior a 24 meses, como era e é determinado no artigo 48 da Lei das Comunicações Electrónicas.

DECISÃO:

Nestes termos, tendo em consideração os fundamentos referidos e as aludidas disposições legais, julga-se procedente a reclamação e em consequência ordena-se que a reclamada proceda à anulação da fatura emitida no valor de €247,14.

Sem custas.

Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 19 de Julho de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

