

Processo nº 1729/2016

Sentença nº 138/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento apenas presente a reclamante (--) não se encontrando qualquer representante da reclamada (---) que enviou ao Tribunal um mail, através do qual junta Contestação que se dá por reproduzida e do qual foi entregue cópia à reclamante.

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

1. A reclamante é cliente da --- no que respeita ao serviço de televisão (satélite), com mensalidade de € 12,99, na sua morada de férias, em Sesimbra.
2. Em Dezembro de 2015, a reclamante foi contactada telefonicamente pela empresa, tendo-lhe sido proposta a adesão ao serviço de fibra sem custos adicionais e sem alteração de mensalidade, o que foi aceite.
3. Contudo, à data de instalação do serviço, o mesmo não ficou activo, devido a problemas técnicos que os funcionários da empresa não conseguiram resolver, deixando mesmo de ser prestado o serviço de televisão, situação de imediato reclamada pela reclamante.
4. Em Janeiro de 2016, a reclamante recebeu factura da ---, no valor total de € 62,70 (doc.1) que de imediato reclamou, dado que a mensalidade do serviço passara para €30,49 e fora cobrada uma assistência técnica no valor de € 30,00, além de que continuava sem o serviço.
5. Em Fevereiro de 2016, a reclamante recebeu nova factura da ---, com mensalidade no valor de € 30,49 (doc.2), cujo pagamento recusou efectuar, dado que não fora esse o valor acordado com a empresa e continuava sem acesso ao serviço.
6. Em Março de 2016, a reclamante recebeu outra factura da empresa no valor de € 37,19 (doc.3) com débito do mesmo serviço de televisão e de outro instalado numa casa na cidade de Faro, relativo a uma morada que desconhecia.

7. Em 16.03.2016, a reclamante apresentou reclamação por escrito à empresa (doc.4) reiterando o pedido de rectificação da facturação emitida até então, de acordo com a mensalidade contratada de €12,99, e informando que não celebrou qualquer contrato para instalação do serviço em Faro, nem sequer possui qualquer casa nessa cidade.
8. Na sequência da reclamação que apresentou, a --- enviou à reclamante um contrato referente à morada em Faro, mas que não se encontrava assinado (doc.5).

O pedido formulado pela reclamante consiste na resolução do contrato e anulação da fatura emitida pela --- desde Janeiro de 2016, no valor total de €186,97, por falta de prestação do serviço em Sesimbra. A reclamante solicita também a anulação do contrato referente ao serviço de Faro, por o mesmo não existir, porquanto não celebrou com a reclamada qualquer contrato para uma morada de Faro.

Na Contestação a reclamada aceita proceder à resolução do contrato celebrado para a morada em resolução do contrato celebrado para a morada de Faro e também aceita proceder à anulação do contrato celebrado para a morada de Sesimbra. Contudo, a reclamada não se pronuncia quanto à facturação emitida desde janeiro de 2016.

Caberia à reclamada não só impugnar o pedido de anulação de facturação relativamente ao contrato de Sesimbra, mas também fazer prova de que os respectivos serviços foram prestados (como se dispõe no artigo 11º da Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro) e tal não foi feito.

Assim, tendo em conta que não existe prova da existência do contrato de Faro, nem existe prova de que tenha havido fornecimento de serviços relativamente ao contrato de Sesimbra, considera-se anulada a facturação no valor de €186,97.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação na sua totalidade e em consequência declaram-se resolvidos os contratos para a morada de Faro e Sesimbra, declarando-se anulada a respectiva facturação no valor de €186,97.

Sem custas. Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 19 de Julho de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)