

Processo n° 849/2016

Sentença n° 90/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o julgamento, está presente apenas a ----, Jurista da DECO representante do reclamante (----) não se encontrando qualquer representante da reclamada (----) que enviou ao Tribunal um mail solicitando a junção aos autos da Contestação e quatro documentos que são dados por reproduzidos, tendo dos mesmos sido entregue copia ao reclamante.

A reclamada na sua Contestação enumera no ponto 7 a lista dos países relativamente a redes fixas, cujas chamadas são gratuitas, na qual está incluído o Chile (50 destinos internacionais).

No número 9 da Contestação vem referir que o mesmo tarifário prevê que algumas chamadas internacionais poderão ser feitas para redes fixas e móveis no caso de países como o Canadá e os EUA (incluindo os estados do Alasca e Hawaii).

Conforme documento junto ao processo pelo reclamante (documento 2), esse tarifário abrange redes fixas e móveis para o Canadá e os EUA (incluindo Alasca e Hawaii) e as chamadas são grátis quer seja para as redes fixas ou móveis.

Da análise cuidada desse tarifário verifica-se pela sua epígrafe [*Tarifas chamadas internacionais (rede fixa e móvel)*] que o tarifário se reporta a chamadas internacionais (rede fixa e móvel).

Contudo deste mesmo tarifário, não ressalta que um observador normal tipo "*bónus pater familias*" (art.º 487 n.º 2 do Código Civil) consiga inferir, mesmo de uma apreciação cuidada, que o Chile não está incluído nos países em que são gratuitas as chamadas para as redes fixas e móveis.

Tanto assim que a ----, em vez de fazer a separação dos países para os quais as chamadas são gratuitas para as redes fixas, dos países onde as chamadas são gratuitas para as redes fixas e móveis, engloba tudo na mesma lista. Resulta daqui que a informação não é suficientemente esclarecedora nos moldes previstos no art.º 47 e 47-A da Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei 5/2004 de 10 de Fevereiro, com a redacção que lhe foi dada pela Lei 51/2011 de 17 Setembro).

Resulta assim bem claro que as informações fornecidas ao reclamante não foram as adequadas, nem se mostram transparentes em moldes de o cliente/consumidor se aperceber previamente à utilização do telemóvel de que está a fazer uma chamada não gratuita mas a pagar, o que viola claramente o n.º 1 das citadas disposições legais.

Assim, considerando que houve deficiência de informação fornecida ao reclamante pela reclamada, entende-se que o valor que lhe foi facturado no montante de 209,74€ não deve ser exigido pelo que se ordena a anulação da respectiva factura.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita e das aludidas disposições legais, julga-se procedente por provada a reclamação e em consequência ordena-se à reclamada a anulação da factura montante de 209,74€.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 11 de Maio de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)