

Processo nº 608/2016

Sentença nº 60/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Foi iniciado o Julgamento apenas com a presença do reclamante (---), não estando presente qualquer representante da -- que enviou ao Tribunal Contestação com 4 documentos e substabelecimento.

Foi dada cópia da Contestação e dos documentos ao reclamante.

Da análise dos documentos juntos com a reclamação e com a Contestação resultam provados os seguintes factos:

1. - Em 26.03.2015, o reclamante, cliente da reclamada desde 09-02-2013, celebrou um contrato referente à prestação do serviço Irís 30 Megas que incluía serviço de televisão, internet, telefone fixo e móvel, bem como serviço de banda larga --- ilimitado, no valor total de € 50,21.
2. - Em 14.06.2015, sem qualquer informação prévia, o reclamante verificou que deixara de ter acesso ao serviço de banda larga, pelo que de imediato contactou a empresa, tendo sido informado que o serviço só estaria disponível por um valor mais elevado e que deixaria de ser ilimitado, pelo que teria de continuar a pagar o mesmo valor sem acesso àquele serviço.
3. - Em 17.06.2015, o reclamante apresentou reclamação à -- e solicitou a resolução do contrato, dado que a empresa não lhe prestava o serviço nos termos em que foi contratado.
4. - Em 03.10.2015, a empresa emitiu factura de penalização, no valor de € 844,40, cujo pagamento o reclamante recusou, dado que a resolução do contrato se deveria a incumprimento por parte da --- no que respeitava ao serviço de banda larga contratado em 26.03.2015.
5. - A reclamada não ofereceu ao reclamante a possibilidade de celebrar o contrato pelo período de 12 meses, prevista no nº 4 do artº 48 da Lei nº 5/2004 de 10 de fevereiro.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria provada resulta que o reclamante era cliente da -- desde 09-02-2013 e que no contrato que tinha estavam incluídos os serviços de TV, NET e telefone.

Não consta qual é o período de fidelização no primeiro contrato mas, mesmo que fosse fixado o prazo máximo de 24 meses (como se dispõe no art. 48º, nº 3 da lei 5/2004 de 10 de fevereiro com a redacção actual), o período de fidelização terminou em 9-2-2015.

Isto tendo em conta que a ---- deu lugar à ---- e como se sabe os contratos celebrados por qualquer das entidades que fizeram parte da fusão (---) mantêm-se em vigor e a entidade que resulta da fusão não afecta os contratos antes celebrados, por qualquer das Empresas que celebraram a fusão.

A fidelização é uma cláusula penal que se destina a cobrir as despesas da operadora com a instalação dos serviços, designadamente fios, box's, routers deslocação e mão-de-obra de operários, despesas essas que não foram feitas pela --, com o contrato celebrado em 26-03-15, uma vez que não teve de suportar quaisquer custos pelo serviço que passou a prestar.

Portanto, à partida, não haveria lugar a período de fidelização.

Para além disso, resulta dos factos 2 e 3 dados por provados, os serviços não foram prestados ao reclamante conforme havia sido acordado. Se tivessem sido não havia motivo para que o reclamante apresentasse reclamação na -- em Junho/15 (conforme documento junto ao processo).

Assim se incumprimento existe, ele resulta da impossibilidade do reclamante utilizar o serviço de "banda larga ---" por o mesmo não lhe ser correctamente prestado pela reclamada.

Assim, não se vê qualquer fundamento para a reclamada ter penalizado o reclamante por incumprimento do contrato, uma vez que para além de não existir período de fidelização legalmente exigível, houve incumprimento por parte da reclamada ao não prestar integralmente o serviço contratado. A reclamada, apesar do arrojado exposto na Contestação, não prova que cumpriu os serviços a que estava vinculada a partir de 26-3-15.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência ordena-se que a reclamada proceda à anulação da factura emitida no montante de 844,40€, relativa a penalização.

Sem custas. Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 30 de Março de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)