

**Produto/serviço:** Comunicações electrónicas

**Tipo de problema:** Contratos e vendas/Rescisão do contrato

**Direito aplicável:** Lei Comunicações Electrónicas

**Pedido do Consumidor:** Anulação do valor apresentado a pagamento, por cumprimento defeituoso do serviço.

**Processo nº 1588/2016**

**Sentença nº 209/2016**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

Testemunha da reclamada

Nome:---

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível. Pela representante da reclamada foi requerida a junção ao processo da cópia do contrato subscrito pelo reclamante e indicada uma testemunha a ser ouvida (o comercial que fez o contrato com o reclamante).

Foi ouvida a testemunha apresentada pela reclamada (--- - Técnico comercial da reclamada).

Perguntado à testemunha o que sabe acerca da reclamação, diz que foi ele que fez o contrato com o reclamante e não se comprometeu a fazer instalação para quatro televisões, nem sequer sabia que o reclamante tinha quatro televisões.

Foi-lhe perguntado se sabe quem é o Sr. --- (nome que está apontado num escrito agora entregue pelo reclamante), respondeu que não sabe quem é essa pessoa. Pelo representante do reclamante (Dr. ---) foi perguntado à testemunha se esteve só na sala, ao que a testemunha respondeu afirmativamente.

Diz ainda a testemunha que o reclamante tinha o serviço de televisão e telefone com a empresa --, já no modo ADSL, a mudança de operador teve a ver apenas com o preço. Quanto à instalação do serviço em quatro televisões, nunca poderia ter dito isso ao reclamante por que a ADSL apenas permite duas televisões. Neste caso, foi garantido o serviço numa televisão, com oferta de box que era de oferta e um serviço de telefone.

Depois do serviço estar instalado, passados uns dias mas não sabe precisar quantos, o reclamante contactou a testemunha reclamando da instalação das quatro televisões.

Diz a testemunha que o reclamante assinou o contrato e que deixou cópias desse contrato, com as condições gerais e os documentos de portabilidade e rescisão em cima da mesa, onde até estava a factura da ---.

Foi mostrado o contrato ao reclamante que confirmou ser este o contrato que celebrou e a sua assinatura.

Dada a palavra à representante da reclamada, por ela foi dito que o valor da penalização é 634,90 euros, conforme consta do nº 4 da reclamação e não 582,72 euros como, certamente por lapso, consta do pedido.

Foi ouvida a testemunha a ser ouvida (o comercial que fez o contrato com o reclamante) que diz que não se lembra de ter prometido instalar o serviço em quatro televisões na casa do reclamante.

Além disso a testemunha diz não poderia ter feito essa promessa, porque que na zona da casa do reclamante não há fibra, só há ADSL e esta não permite a instalação de mais de duas televisões.

Dá-se como provado, para além dos factos constantes da reclamação o seguinte.

Em 17/07/2015 o reclamante e a reclamada celebraram um contrato para fornecimento dos serviços de ADSL em casa do reclamante, com instalação em quatro televisores.

Foi entregue ao reclamante cópia do contrato e das condições gerais.

- Em Setembro de 2015, o reclamante verificou que no primeiro mês, a empresa debitou por duas vezes na sua conta a mensalidade do serviço.
- A questão da dupla facturação foi posteriormente resolvida pela reclamada que lhe restituiu a prestação cobrada a mais, através do serviço de débito directo da --.
- Em Fevereiro de 2016 o reclamante recebeu uma factura da reclamada no valor de 634,90 euros relativa a penalização por incumprimento do contrato.

A --- nunca chegou a instalar os serviços em mais do que uma televisão.

A representante da reclamada, em sede de julgamento, informou que o valor da instalação dos serviços na casa do reclamante é 105 euros.

Face à prova produzida, cabe apreciar.

Resulta de forma clara e inequívoca que efectivamente o comercial (aqui testemunha da reclamada) foi a casa do reclamante e propôs fornecer-lhe os mesmos serviços que tinha em ADSL, com instalação de TV em quatro televisores, por um preço mãos baixo.

O Tribunal não tem dúvidas de que foi prometido ao reclamante que os serviço de televisão seria instalado em quatro televisões. Tanto mais que o técnico que esteve a fazer a montagem (--, com o contacto de telefone nº ---) não instalou as quatro televisões e o reclamante reclamou, tendo ligado para o comercial com quem contratou(aqui testemunha). Isto resulta do papel, aqui entregue pelo reclamante que foi junto ao processo e cuja cópia foi entregue à reclamada.

Por outra banda e relativamente à facturação, resulta também de forma clara que foram deduzidos na conta bancária do reclamante na Caixa Geral de Depósitos, duas mensalidades em vez de uma, tendo o reclamante, posteriormente e após sua reclamação junto da ---, sido reembolsado desse valor.

Assim, resulta de forma clara e inequívoca que houve incumprimento por parte e da reclamada em relação ao contrato celebrado com o reclamante através do comercial, quer no que respeita ao serviço quer no que respeita à facturação.

Resulta daqui que foi lícito o pedido de resolução do contrato do parte do reclamante, tendo em conta que havia incumprimento por parte da ---, pelo que não há lugar a qualquer penalização por incumprimento do contrato por parte do reclamante, termos em que se declara a mesma nula.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face de toda a situação descrita, declara-se nula a factura de penalização emitida pela reclamada no montante de 634,90 euros.

Quanto ao valor da instalação (105,50 euros), como não há elementos de prova deste valor mas houve uma deslocação dum funcionário da reclamada a casa do reclamante, fixa-se o valor a pagar pelo reclamante em 52,50 euros.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 30 de Novembro de 2016

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)