

Processo n° 2165/2016

Sentença n° 156/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

Testemunhas da reclamante

Nome: ---

Nome: ----

FUNDAMENTAÇÃO:

Está presente a reclamante e os seus representantes, não se encontrando qualquer representante da reclamada (----) que enviou ao Tribunal a Contestação e quatro documentos que são dadas por reproduzidos e dos quais foi dado conhecimento às partes.

Prova testemunhal

A primeira testemunha (---) diz que é amiga da reclamante mas esse facto não a impede de dizer a verdade.

Diz que em Novembro a reclamante se deslocou às instalações da --, com vista a que a -- impedisse que o seu telemóvel fosse utilizado para fazer chamadas para o estrangeiro. Ali, disseram-lhe que iam barrar as chamadas mas não barraram e as chamadas continuaram a ser feitas do telemóvel da reclamante e a aparecer contas exorbitantes para a reclamante pagar.

Depois telefonaram à reclamante a dizer-lhe para ela ir à -- e a reclamante deslocou-se convicta de que era para barrar o telemóvel e não para fazer um novo contrato.

A segunda testemunha (----) diz que havia muitas chamadas para o estrangeiro e era a filha da reclamante que as fazia para fora de Portugal. Foi por isso que a reclamante pediu à --- que barrasse o telemóvel e fez um papel a pedir o barramento. Mas a --- não barrou o telefone às chamadas para o estrangeiro.

A instância do senhor Juiz a testemunha informou o Tribunal de que o telefone e a internet funcionavam bem.

Diz que quando a sua amiga se deslocou à loja da ---, a sua intenção era impedir que do seu telefone continuassem a ser feitas chamadas para o estrangeiro.

Não lhe passou pela cabeça que o documento que estava a assinar era um novo contrato com a --.

Foi por esta razão que reclamante fez o contrato com outra operadora (---). Do depoimento das testemunhas que acima ficou transcrito, resulta claro que quando foi à loja da ---, a reclamante não sabia que estava a assinar com a --- um novo contrato com novo período de fidelização.

Na contestação que juntou ao processo, a reclamada nega os factos objecto de reclamação em termos que nos dispensamos de reproduzir e solicita à reclamante o pagamento de uma factura no montante de 115,35 euros ainda em dívida.

Efectivamente a reclamante confessa a dívida mas nega todos os outros factos da contestação.

Da conjugação dos factos assentes, com a reclamação, a contestação e o depoimento das testemunhas resultam provados os seguintes factos:

1) Em 18/05/2015, a reclamante celebrou contrato com a ---, para prestação dos serviços de televisão (128 canais + 15€ de créditos adicionais), Internet (100 Mb), telefone fixo (ilimitado) e dois cartões móveis, com 500 Mb cada, pelo valor mensal de €61,80 e 24 meses de fidelização (Doc.1).

2) Na altura, a reclamante solicitou que num dos cartões móveis (nº ---), fosse bloqueado o acesso a todas as comunicações "extra plafond".

3) Em Setembro de 2015, ao receber a factura mensal da --- (Doc.2), a reclamante verificou que era feita referência a um pedido de "alteração de pacote em 27/09", com valor de mensalidade superior (€81,99) que não efectuara, pelo que de imediato apresentou reclamação através do Serviço de Apoio a Clientes da empresa, solicitando a reposição das condições contratadas em 18/05/2015, bem como o envio da facturação anterior, que não recebera, pedido que formalizou em Loja, em 24/09/2015 (Doc.3).

4) Em 21/10/2015 e 03/10/2015, após suspensão dos serviços por parte da ---, a reclamante apresentou reclamações no Livro de Reclamações (Docs.4 e 5), solicitando a reposição dos serviços de acordo com as condições contratadas, e reiterando o pedido de envio da facturação anterior a Setembro de 2015, que não recebera, por forma a que pudesse regularizar os valores em dívida.

5) Em 10/11/2015, sem que a situação tivesse sido regularizada, a reclamante deslocou-se à ---- Montijo, reiterando as reclamações anteriormente apresentadas, sendo informada que a situação seria regularizada, com reposição dos serviços de acordo com as condições contratadas em 18/05/2015, solicitando a assinatura da reclamante, para que fosse dado início ao processo de reposição. A reclamante assinou o documento apresentado (Doc.6), sem que se apercebesse que se tratava, na verdade, de um novo contrato com condições distintas.

6) Mais se provou que a reclamante se deslocou à loja ---- do Montijo para que os serviços de comunicações do seu telemóvel fossem bloqueados para o estrangeiro.

7) A --- nunca fez o barramento das chamadas para o estrangeiro, não obstante as insistências da reclamante.

8) Foi na sua deslocação no final de novembro/2015 à --- e também através da factura que recebeu que a reclamante se apercebeu que as condições contratadas não tinham sido cumpridas pela ---, designadamente o barramento do telefone de modo a não serem feitas chamadas para o estrangeiro.

Assim, verifica-se que existiu incumprimento, não por parte da reclamante, mas por parte da reclamada por não ter barrado as chamadas para o estrangeiro.

DECISÃO:

Nestes termos em face da situação descrita, julga-se a reclamação parcialmente procedente e em consequência condena-se a reclamada anular a factura emitida no que se refere a penalização por incumprimento da fidelização.

Isto sem prejuízo da reclamante pagar o montante em dívida relativamente a serviços prestados (115,35 euros).

Sem custas.

Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 14 de Setembro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)