

Processo n° 2233/2016

Sentença n° 158/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

FUNDAMENTAÇÃO:

Encontra-se presente o reclamante (----) e o seu representante ----.

Não se encontra qualquer representante da reclamada (---) que, em resposta à reclamação, enviou ao Tribunal a Contestação e três documentos, dos quais foi dado conhecimento às partes e se dão por reproduzidos.

A reclamada nega os factos constantes da petição.

Da conjugação da reclamação, com a contestação dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 17.03.2016, o reclamante celebrou contrato com a --- na loja da empresa em Alfragide, referente ao serviço “*Quatro - 3 cartões móveis*”, com mensalidade no valor de €68.09 e prazo de fidelização de 24 meses (doc.1).
2. O reclamante foi ainda informado que teria direito a um telefone fixo que lhe seria entregue na data de instalação do serviço.
3. Ainda na data de celebração do contrato, o reclamante preencheu 3 pedidos de portabilidade referentes aos cartões ---, --- e ---- (docs. 2, 3 e 4).
4. Em 28.03.2016, a empresa instalou o serviço (doc.5), não tendo sido entregue o telefone fixo ao reclamante, conforme prometido, nem sido instalada a internet no computador “fixo”.
5. A empresa procedeu à portabilidade dos números --- e ---, mas não do terceiro número (---), pelo que o reclamante apresentou reclamação.
6. Em 08.04.2016, o reclamante dirigiu-se à loja, tendo solicitado a rescisão do contrato em virtude de a empresa não ter cumprido com as condições contratuais acordadas no que respeita aos 3 cartões de telemóvel, entrega dum telefone fixo e instalação de internet no computador fixo, tendo sido então informado que teria de efectuar o pagamento da penalização correspondente a 24 meses da mensalidade acordada.
7. Na mesma data, o reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações (doc.6) contestando o pagamento da penalização em virtude da rescisão ser consequência do incumprimento contratual por parte da empresa.

8. Em Junho de 2016, a empresa enviou carta ao reclamante (doc.10) informando que iria ser emitida factura de penalização no valor de € 1.377,47, que foi de imediato contestada pelo reclamante pelos motivos já expostos.
9. A reclamada comprometeu-se a proceder à portabilidade nos 3 telefones (docs. 3 a 4, no processo) mas não procedeu à portabilidade do número ----.

O contrato celebrado entre o reclamante e a reclamada não poderá deixar de ser considerado um todo, consubstanciado numa proposta da reclamada e aceite pelo reclamante.

A reclamada não procedeu à portabilidade do número ----, nem procedeu à entrega do telefone fixo que, embora conste do contrato essa entrega objectiva.

Presume-se que o devia ter feito, uma vez que na contratação do serviço telefónico fixo, a operadora entrega sempre o telefone fixo mas neste caso não fez que não ocorreu.

Quanto à instalação da internet, a reclamada não provou que a fez em relação ao computador fixo e era ela que tinha o ónus da prova (art.º 11 n.º 1 da Lei 23/96 de 26 de junho, com a redação atual, Lei 12/08 de 26 de fevereiro - Lei dos Serviços Públicos).

Verifica-se assim que da matéria dada como assente resulta a reclamada não cumpriu o contrato que celebrou com o reclamante em 17/03/2016 e por isso este tem fundamento para por fim ao contrato e tanto que o fez dentro dos 14 dias previstos no art.º 10º n.º 1 do Decreto-lei 24/2014 de 14 de fevereiro, tendo-se a reclamada aproveitado do facto do reclamante se ter deslocado à loja para não aceitar a resolução dentro do prazo legalmente previsto, o que revela um comportamento jurídica e comercialmente inaceitável para uma empresa que pretende ser exemplar no mercado das comunicações eletrónicas.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação escrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a reclamar a proceder à anulação da factura correspondente ao montante da fidelização.

Sem custas. Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 14 de Setembro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)