

Processo nº 1503/2017

TÓPICOS

Produto/serviço: Serviços postais e comunicações electrónicas

Tipo de problema: - Contratos e vendas

Direito aplicável: Artigo 11º da Lei n.º 23/96 de 26 de Julho (na sua redacção actual)

Pedido do Consumidor: Anulação da penalização, no valor de € 569.90 com pagamento das facturas de Setembro a Dezembro.

Sentença nº 103/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento, verifica-se que apenas se encontra presente a reclamante, não se encontrando qualquer representante da reclamada (----), não obstante tenha apresentado contestação e cinco documentos, cujos duplicados foram entregues à reclamante.

Dão-se como provados os seguintes factos:

1 - Em Novembro de 2015, a reclamante celebrou contrato com a --- com vista à instalação do serviço ---_1 cartão na sua residência, tendo a instalação do serviço ocorrido em 10.11.2015.

2 - Em 17.11.2015, a televisão deixou de dar qualquer imagem, pelo que a reclamante, supondo a existência de uma avaria no serviço ---, solicitou assistência técnica à empresa. Após deslocação de um técnico à sua residência, a reclamante foi informada que o problema era da televisão, pelo que o serviço teria de ser prestado através de um cabo de 21 pins e não através da entrada HDMI, tendo efectuado nessa data a referida alteração.

3 - Com o decorrer do tempo, a reclamante verificou que a imagem da televisão não tinha a mesma qualidade, pelo que em 23.12.2015, solicitou nova assistência técnica à empresa, tendo então sido informada que o problema era a não compatibilidade da televisão com o serviço.

6 - A reclamante informou ainda que não estava a usufruir plenamente do serviço contratado, não estando a receber o serviço de televisão por HDMI antes através de um cabo de 12 pins, sendo a qualidade muito inferior, pelo que solicitava a rápida resolução do problema.

7 - Em 19.05.2016, a reclamante recebeu a visita do perito da “---”, companhia de seguros da ---, tendo sido informada em Junho de 2016, que se entendia não existir qualquer responsabilidade nos danos reclamados, dado que o equipamento da --- (box) encontrava-se a funcionar regularmente, sendo o mesmo equipamento estava em funcionamento à data da reclamação (doc.4).

8 - Em 02.08.2016, a reclamante enviou carta à --- (doc.5), informando que a seguradora declinara a responsabilidade do dano verificado no televisor, pelo que solicitava à empresa uma solução para o problema, sob pena de, caso a situação se mantivesse, vir a solicitar a resolução do contrato com justa causa.

10 - Em Março de 2017, a reclamante recebeu factura da --- com penalização no valor de € 569,90 (doc.7), por rescisão antecipada, cujo pagamento recusou efectuar em virtude da resolução do contrato se ter devido ao facto da empresa não ter solucionado a avaria da sua televisão, tendo estado a usufruir desse serviço em condições muito inferiores às contratadas.

Estes os factos provados.

Factos não provados:

4 - Em 08.02.2016, insatisfeita com esta explicação, a reclamante solicitou assistência técnica à marca do televisor, pela qual pagou a quantia de € 36,90 (doc.1) que identificou uma avaria na entrada HDMI, provocada por um equipamento externo, ou seja, pela box instalada pela empresa, tendo emitido respectivo relatório técnico com orçamento de reparação no montante de €128,80 + € 40,00 + IVA (doc.2).

5 - Em 26.04.2016, a reclamante apresentou reclamação por escrito à --- (doc.3), tendo informado sobre a conclusão do técnico da -- e que o seu televisor apenas estivera ligado à box da ---, pelo que deveria ter sido aquele equipamento a provocar o dano, pelo que pretendia fosse ressarcida da importância a pagar pela reparação do televisor.

9 - Em Setembro de 2016, não tendo havido alteração da posição da empresa nem tendo sido reparada a televisão avariada em consequência da utilização da box da ---, a reclamante deixou de efectuar o pagamento das mensalidades, tendo solicitado a resolução do contrato em 12.12.2016, por defeito do serviço, sendo o valor global não pago (de Setembro a Dezembro), no montante de € 260,73 (doc.6).

APRECIÇÃO:

A reclamada começa por invocar na Contestação a incompetência do Tribunal para apreciar a presente reclamação, dizendo quer a causa de pedir quer o pedido não se enquadram no serviço público, enumerando os serviços públicos no artigo 4.º da contestação.

Não lhe assiste a menor razão nesta parte da contestação, uma vez que quer a causa de pedir quer o pedido versam sobre questões que se enquadram no âmbito dos serviços públicos.

O que se pretende é a anulação da penalização, que não é mais do que uma cláusula penal que a existir, tinha que fazer parte do Contrato de Prestação de Serviços fornecido pela ---.

A BOX, que a reclamante diz ter danificado o seu televisor, não é sua pertença, mas da ---, pois foi através dela que a --- prestou os serviços à reclamante.

Nestes termos, julga-se improcedente, por não provada, a excepção invocada pela reclamada.

A reclamante não se escusa a pagar os serviços prestados pela reclamada até Dezembro de 2016, data em que foram suspensos os serviços.

O que a reclamante pede é a anulação da penalização que a reclamada diz ser no montante de €569, facturada pela reclamada.

A reclamada não provou, porque não juntou ao processo com a Contestação a cópia do Contrato celebrado com a reclamante em Novembro de 2015, do qual terá que constar qual o período de fidelização e o valor da penalização. Não basta facturar. É necessário provar que o valor facturado é devido.

A reclamada sustenta que foi acordado período de fidelização de 24 meses mas não prova a existência desse período de fidelização e os documentos juntos com a contestação nada têm que ver com o Contrato celebrado e as cláusulas acordadas através dele designadamente o período de fidelização, sendo esta a única questão deste processo.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita e sem necessidade de alongadas considerações, deverá a reclamada anular a factura da fidelização nos termos do artigo 11º da Lei n.º 23/96 de 26 de Julho (na sua redacção actual), uma vez que não foi feita prova por parte da ---, de que havia lugar a fidelização de 24 meses, prova esta que só poderia ser feita através da junção da cópia do Contrato celebrado entre reclamante e reclamada.

Sem custas.

Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 24 de Maio de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)