

Processo nº 2156/2018

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Serviços postais e comunicações electrónicas

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** Lei das Comunicações Electrónicas

**Pedido do Consumidor:** Confirmação do cancelamento do contrato de prestação de serviços e anulação do valor apresentado a pagamento.

---

**Sentença nº 142/2018**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento foi analisada a reclamação em conjugação com a contestação e os documentos juntos pela reclamada.

Dão-se como provado os seguintes pontos:

1. Em 07/04/2018, o reclamante recebeu um contacto telefónico por parte da "---", tendo aceite a celebrar um contrato de TV+NET+VOZ+MÓVEL, com mensalidade de €83,79, por 23 meses (Doc.1).
2. Em 11/04/2018, o reclamante contactou telefonicamente o serviço de apoio ao cliente, dado que pretendia exercer o direito de livre resolução, uma vez que não estava satisfeito com os serviços, tendo sido aconselhado a formalizar a sua reclamação, tendo-o feito através do Livro de Reclamações online (Doc.).

3. Em 28/05/2018, o reclamante formalizou nova reclamação no formulário próprio da "----" (Doc.), dado que recebeu facturação posterior ao cancelamento do contrato, ao abrigo do direito de livre resolução.
4. O reclamante não recebeu qualquer resposta por parte da empresa reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.
5. Foram fornecidos ao reclamante os serviços constantes na factura, junta ao processo como documento 3, que este confirma.

O reclamante solicitou a resolução do contrato, conforme resulta do ponto 2 e 3 da reclamação, tendo este pedido sido feito dentro dos 14 dias previstos na Lei e por isso a reclamada não pode deixar de considerar o contrato resolvido a partir da data em que o reclamante solicitou a livre resolução do contrato, no entanto temos de ter em conta que a reclamada continuou a fornecer os serviços e este beneficiou dos mesmos e por isso aceita proceder ao pagamento da fatura nº ---- no valor de 82,61€ devendo a reclamada proceder de imediato à suspensão/ desativação dos serviços, sob pena do reclamante não pagar qualquer quantia de serviços prestados contra a sua vontade.

O reclamante pagará os serviços prestados pela reclamada até hoje, data em que devem ser desativados os mesmos.

---

### DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência considera-se o contrato resolvido com efeitos a partir de 11-04-2018, não obstante o reclamante esteja vinculado a pagar os serviços que foram prestados desde então até hoje.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 11 de Julho de 2018

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)