

**Processo nº 4969/2017**

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Serviços de comunicações electrónicas

**Tipo de problema:** Fornecimento de bens e prestação de serviços

**Direito aplicável:** Lei dos serviços públicos essenciais e Lei das Comunicações Electrónicas

**Pedido do Consumidor** • Rectificação da facturação emitida desde Setembro de 2017, de acordo com as condições contratadas (mensalidade de €62,89 e chamadas internacionais gratuitas e ilimitadas) e atendendo ao período em que o serviço se manteve suspenso (de 14/11/2017 a 28/12/2017), com a anulação de todos os valores facturados durante este período e relativo a comunicações internacionais.

- Indemnização por interrupção indevida dos serviços contratados, no valor total de **€3.317,57**, correspondente a: **€2.500,00** de perda profissional pela impossibilidade realização de chamada via Skype, no dia 14/11/2017 (cfr. Doc. 24); seis mensalidades do serviço (€62,89x6=**€377,34**) por constantes sobrefacturações e consequente necessidade de apresentar reclamações; sete mensalidades (€62,89x7=**€440,23**) devido à privação dos serviços de televisão, Internet, telefone fixo e móvel durante 15 dias (de 14/11/2017 a 28/12/2017), tempo despendido em contactos com o Serviço de Apoio a Clientes da --, na redacção de reclamações e pela ausência de qualquer resposta durante o período em que se manteve a suspensão.

- O reclamante aceita que, doravante, não tem acesso a comunicações internacionais ilimitadas durante o período diurno (09h-21h) e que a facturação é emitida em português.

---

**Sentença nº 58/2018**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo), representado pela --- (Jurista da Deco)

(reclamada)

---

### FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi pedida a palavra pela representante da reclamada, que lhe foi dada e que requereu junção ao processo de 7 documentos, e fatura de fevereiro de 2018 e 6 transcrições das chamadas efetuadas pelo reclamante à reclamada, entre 21 de agosto de 2017 a 22 de agosto de 2017, com vista a mostrar o conteúdo do contrato entre ambas e com o esclarecimento do contrato celebrado com a reclamada em 18/08/2017, cuja ligação foi feita em 30/09/2017.

Foram analisadas todas as faturas entre o início do contrato até fevereiro de 2018, tendo-se verificado dessa análise que o valor das mensalidades faturadas foi sempre o mesmo (62,892€) e que o valor das duas primeiras mensalidades foram oferecidas ao reclamante, ficando as faturas com o valor residual dos serviços prestados acrescido da mensalidade do cartão adicional de 11,90€, conforme foi acordado, mais 1€ referente à box.

Quanto à questão das chamadas internacionais serem gratuitas e ilimitadas, procedeu-se à análise do documento 1, que transcreve a chamada de 18/08/2017, designadamente a parte do verso imediatamente a seguir ao "ok", no qual resulta que no telefone fixo tem chamadas ilimitadas para números iniciados por 2, ou seja, chamadas efetuadas para números fixos nacionais, durante a noite as chamadas internacionais deviam ser feitas entre as 21h e as 09h e tinha 1000 minutos por mês de chamadas internacionais para linhas fixas e para o EUA, Canadá e China também para linhas móveis.

Na transcrição da chamada feita em 21 de agosto de 2017, pelas 17:04, o que ficou acordado foi que as chamadas grátis são para UK e França das 21h até às 09h, tendo o reclamante perguntado se era das 09h às 21h ao qual o comercial da -- respondeu que "Não, não, ao contrário, das 21h às 09h."

Resulta assim da matéria provadas por estes documentos que as chamadas internacionais não eram ilimitadas nem as chamadas nacionais, só para os países referidos.

O reclamante para além da retificação que pretende, cujos fundamentos alegados não se provam, pede uma indemnização pelo facto do serviço lhe ter sido suspenso de 14/11/2017 a 28/11/2017, ou seja, 15 dias que não teve serviço nem comunicações.

O reclamante pede uma indemnização por interrupção dos serviços prestados de 3.317,57€, correspondente a:

1. 2500€ por razões que alegam constituir perda profissional decorrente da impossibilidade de realização de chamada via Skype, no dia 14/11/2017;
2. 6 mensalidades do serviço, de 377,34€ por constantes sobrefaturações e consequente necessidade de apresentar reclamações;
3. 7 mensalidades, de 440,23€, devido à privação dos serviços de televisão, internet, telefone fixo e móvel durante 15 dias.

Apreciando cada um destes pedidos desde já se refere que nenhum dele procede.

O pedido do ponto 1 está apenas alegado e não existe qualquer prova objetiva (concreta) desse mesmo dano profissional causado ao reclamante.

Esclarece-se que no Direito Português as indemnizações são fixadas em função os danos produzidos às pessoas que invocam o direito à indemnização. Não há indemnização sem dano.

No que respeita aos pedidos no ponto 2 e 3, ou seja às 6 e 7 mensalidades relativas à sobrefaturação e à provação dos serviços durante 15 dias, a Lei Portuguesa em relação aos serviços de telecomunicações não se reconhece que fixa qualquer valor em relação aos casos de privação dos serviços.

O serviços públicos, como a eletricidade, gás e água, a lei fixa no artigo 52º e seguintes do Regulamento de Qualidade de Serviços da --- e o ponto IX.2.1 Diretiva nº15/2012 de 3 de julho, o consumidor a quem seja suspenso o fornecimento de energia sem fundamento válido, como foi o caso, tem direito a receber indemnização no valor de 20€ por dia que estava sem energia.

Não sendo conhecido preceito legal específico para penalizar as empresas de telecomunicações que injustificadamente suspendem os serviços que fornecem aos consumidores, sendo uma lacuna na Lei, procede-se à integração da mesma nos termos do artigo 10º, nº 1 e 2 do código civil, fixando-se o mesmo valor, de 20€ por dia, considerando que o reclamante teve 15 dias sem serviço, fixa-se a indemnização em 300€.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e nos termos supra referidos.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 14 de Março de 2018

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

