

Processo nº 2709/2018

TÓPICOS

Produto/serviço: Outros serviços de comunicação

Tipo de problema: Fornecimento de bens e prestação de serviços

Direito aplicável: Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, (Lei das Comunicações Eletrónicas)

Pedido do Consumidor: Anulação da penalização no valor de € 975,97, por a rescisão se ter devido a incumprimento contratual por parte da reclamada no que respeita ao serviço de internet.

Sentença nº 171/2018

PRESENTES:

(reclamante no processo)

Testemunha:

-

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento, foi junta ao processo contestação da reclamada com 3 documentos, tendo sido entregue cópia ao reclamante.

Foi ouvida a testemunha relativamente aos pontos 6,7,8 e 9 e por ela foi dito que teve conhecimento de que um técnico da reclamada se deslocou a casa do reclamante para reparar o equipamento e que colocou a internet a funcionar. Após o técnico sair da casa do reclamante a internet voltou a deixar de funcionar.

Pela testemunha também foi dito que se deslocou um amigo do reclamante a casa do mesmo, que é técnico e conhece o funcionamento da ligação de fibra e que o mesmo ligou para o serviço da reclamada para poder resolver o problema via telefone seguindo a instruções rigorosas do técnico da reclamada, não tendo apesar disso conseguido resolver a situação. Após isto, solicitou novo técnico para reparar novamente a avaria, mas apesar disso a reclamada não enviou qualquer técnico e o reclamante ficou desde essa altura até ao presente sem ter qualquer acesso à internet.

Foi com base nestes factos que o reclamante se deslocou à loja para pedir a rescisão do contrato.

Após pedido de rescisão de contrato, só ao fim de 2 meses é que lhe foi enviada fatura.

Com base no depoimento da testemunha e dos documentos juntos ao processo por ambas as partes, dão-se como provados:

1. Em 06.05.2014, o reclamante celebrou contrato com a reclamada com vista à prestação do serviço de televisão, telefone e internet à sua residência na Rua ---- (doc.1).
2. Em 04.10.2014, o reclamante solicitou a transferência do serviço para a Prct. ---- (doc.2).
3. Em 23.03.2015, o reclamante celebrou novo contrato com a reclamada, tendo adicionado ao pacote de serviços anteriormente contratado, o serviço telefónico móvel (doc.3).
4. Em 03.02.2016, o reclamante efectuou nova alteração ao contrato, passando de 200MB para 1GB de internet, como novo prazo de fidelização (24 meses) - doc.4.
5. Em 15.12.2017, dado que a internet apresentava problemas de funcionamento, o reclamante deslocou-se à loja da reclamada a fim de apresentar reclamação, tendo a empresa proposto a substituição dos equipamentos a fim de resolver o problema, o que foi aceite pelo reclamante (doc.5) que levou os equipamentos para casa e procedeu à respectiva instalação.

6. Em 18.12.2017, após o reclamante ter informado a reclamada que o serviço de internet não tivera qualquer melhoria com os novos equipamentos, um técnico da reclamada deslocou-se à residência do reclamante e procedeu a nova substituição dos equipamentos (doc.6).
7. Em 21.12.2017, dado que o mau funcionamento da internet se mantinha, o reclamante apresentou nova reclamação à reclamada, informando que caso a reclamada não resolvesse a avaria da internet, iria solicitar a desactivação do serviços.
8. O reclamante nunca mais conseguiu ter internet, não obstante as suas exigências para a reclamada enviar um técnico para colocar de alguma forma a internet a funcionar. A internet contratada tinha de ter uma velocidade de 120 Mbps e o reclamante só conseguia ter 20 Mbps.
9. Em 03.01.2018, não tendo a avaria sido eliminada, o reclamante apresentou à reclamada pedido de resolução do contrato com justa causa, tendo devolvido os equipamentos (doc.7).
10. Em Fevereiro 2018, a reclamada emitiu factura de penalização no valor de € 975,97 (doc.8), cujo pagamento o reclamante recusou efectuar, tendo em 19.02.2018, enviado carta à reclamada (doc.9) justificando a sua decisão de rescisão do contrato motivada pelo incumprimento contratual da reclamada no que respeita ao serviço de internet.

Tendo em consideração a matéria dada como provada, resulta de forma clara e inequívoca que a reclamada não cumpriu o contrato que tinha com o reclamante desde 18-12-2017, uma vez que o reclamante nunca conseguiu ter o serviço de internet a funcionar em termos normais, logo a reclamada não cumpriu uma vez que o que estava acordado era a internet ser fornecida com 120 Mbps e não com 20 Mbps, o que não permitiu o reclamante atingir os seus objetivos. Por esta razão a reclamada não tem o direito a receber do reclamante qualquer valor a título, de indemnização por incumprimento da fidelização, pois foi a reclamada que não cumpriu o contrato no que respeita ao serviço de internet.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a firma reclamada a proceder à anulação da fatura de penalização no montante de 975,77€, sem prejuízo do reclamante dever liquidar todos os valores que hipoteticamente o reclamante passa a dever em relação aos outros serviços, sem prejuízo da dedução no valor da fatura reclamada.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 10 de Outubro de 2018

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)