

Processo nº 2488/2018

TÓPICOS

Produto/serviço: Serviços postais e comunicações electrónicas

Tipo de problema: Contratos e venda

Direito aplicável: Lei das Comunicações Electrónicas

Pedido do Consumidor: Reposição das condições contratadas, mediante a disponibilização gratuita de um serviço idêntico ao ---, durante o período de fidelização contratado, ou a redução do valor da mensalidade atendendo ao valor do serviço em causa (€6,99).

Sentença nº 155/2018

PRESENTES:

(reclamante do processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento a representante da reclamada solicitou a junção ao processo de 2 documentos, um relatório relativo ao contrato do reclamante feito em junho de 2017 e outro em agosto de 2017, que foi aceite e entregue cópia ao reclamante.

Procedeu-se à análise da reclamação em conjugação com os documentos juntos e foi dada a palavra à ilustre mandatária da reclamada. Por ela foi dito que o contrato entre a reclamada e o reclamante foi um contrato móvel em outubro de 2014 com fidelização de 18 meses, conforme consta no ponto 1 da reclamação. Neste contrato o reclamante tinha um serviço grátis prestado pela reclamada, designado por ----, que entretanto terminou, quer o contrato, que cessou em abril de 2016, quer o ----, que deixou de existir na ---.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Entretanto o reclamante fez novo contrato com a reclamada, em julho de 2016, cujos serviços vêm descritos no Documento 1 que a reclamada juntou ao processo com o documento 2.

Neste contrato estão enumerados 200 canais de televisão, 200 megas de internet, no telefone as chamadas para rede nacional estão incluídas por números começados por 2 e 1000 minutos por mês para 50 destinos entre as 21h e as 09h. No telemóvel tem 2000 minutos e 2000 sms por mês para redes nacionais, 3gb de internet por mês e o roaming EuropaAmerica de 200 minutos, 2000 sms e 200 mb de internet, com uma mensalidade de 59,99€ que após um desconto fica em 54,99€.

Relativamente ao 2º contrato, feito em agosto de 2017, no mesmo se refere que vem na sequência do anterior e os benefícios são os seguintes : "Desconto de 5,45€/mês na mensalidade da 1º --- e desconto de 12€/mês na mensalidade atual- fidelização 24 meses".

Ouvido o reclamante por ele foi dito que, segundo conversa telefónica com o funcionário da reclamada, este prometeu o serviço ----, serviço este que a representante da reclamada diz já existir desde fevereiro de 2018.

A reclamada forneceu ao reclamante o --- até fevereiro de 2018 mesmo não contando no contrato. Este serviço era uma oferta da reclamada que se manteve até à extinção do mesmo.

O contacto telefónico foi efetuado em junho de 2016, segundo o reclamante, não tendo a reclamada já esses registos pois já passaram mais de 6 meses.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a firma reclamada e ordena-se o arquivamento do processo.

Sem custas. Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 12 de Setembro de 2018

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)