

Processo nº 113/2019

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Serviço de Internet

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

**Direito aplicável:** Artº 10º, nº1, do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro

**Pedido do Consumidor** - Anulação do valor apresentado a pagamento, no valor global de €1.089,71, após rescisão contratual por impossibilidade de utilização adequada dos serviços e atendendo à ausência de informação contratual sobre valores de penalização.

---

**Sentença nº 117/19**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

---

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente somente o reclamante.

Foi apresentada pela "reclamada" uma contestação da qual foi entregue uma cópia ao reclamante.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Da conjugação da reclamação com as contestações apresentadas pela reclamada e do relatório da "ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações", resulta de forma clara e inequívoca, que os serviços relativos ao contrato celebrado entre a reclamada e o reclamante estão a ser regularmente prestados, pelo que a reclamação não pode proceder.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, sem mais alongadas considerações, julga-se improcedente a reclamação, e absolve-se a empresa reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 3 de Julho de 2019

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES**

(reclamante no processo)

---

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente apenas o reclamante, não estando presente a firma reclamada que apresentou contestação cuja cópia foi entregue ao reclamante.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Quanto à reclamação levantam-se duas questões:

- a primeira questão é a aplicação ou não, à situação objecto de reclamação do período de arrependimento previsto no artº 10º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, e a segunda questão, é a alegada pelo reclamante no nº 2 da reclamação na qual afirma que não existe cobertura móvel na área da sua residência.

Quanto à primeira questão, o reclamante confessa que efectivamente o contrato foi efectuado na "----" perto da sua residência, na Amadora. Quanto à segunda questão há que fazer prova de que a "reclamada" não tem cobertura móvel na área de residência do reclamante, sita na Rua ----, pelo que não se aplica o prazo de livre resolução.

---

**DESPACHO:**

Assim, em face da situação descrita, e uma vez que não existe prova no processo de que na área de residência do reclamante não existe cobertura móvel, fundamento que o reclamante alega para pôr fim ao contrato, suspende-se o Julgamento, e ordena-se que se solicite à "ANACOM" que se digne a efectuar uma peritagem, se na área de residência do reclamante existe ou não cobertura móvel, a fim de se verificar se haverá ou não incumprimento do contrato por parte da reclamada.

Sem custas. Notifique-se.

---

Centro de Arbitragem, 20 de Fevereiro de 2019

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES**

(reclamante no processo)

---

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente apenas o reclamante, não estando presente a firma reclamada que apresentou contestação cuja cópia foi entregue ao reclamante.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Quanto à reclamação levantam-se duas questões:

- a primeira questão é a aplicação ou não, à situação objecto de reclamação do período de arrependimento previsto no artº 10º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, e a segunda questão, é a alegada pelo reclamante no nº 2 da reclamação na qual afirma que não existe cobertura móvel na área da sua residência.

Quanto à primeira questão, o reclamante confessa que efectivamente o contrato foi efectuado na "----" perto da sua residência, na Amadora. Quanto à segunda questão há que fazer prova de que a "reclamada" não tem cobertura móvel na área de residência do reclamante, sita na Rua ---, pelo que não se aplica o prazo de livre resolução.

---

**DESPACHO:**

Assim, em face da situação descrita, e uma vez que não existe prova no processo de que na área de residência do reclamante não existe cobertura móvel, fundamento que o reclamante alega para pôr fim ao contrato, suspende-se o Julgamento, e ordena-se que se solicite à "ANACOM" que se digne a efectuar uma peritagem, se na área de residência do reclamante existe ou não cobertura móvel, a fim de se verificar se haverá ou não incumprimento do contrato por parte da reclamada.

Sem custas.

Notifique-se.

---

Centro de Arbitragem, 20 de Fevereiro de 2019

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)