

Processo nº 1850/2019

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Outros serviços de comunicação

**Tipo de problema:** Contratos e vendas

**Direito aplicável:** Lei das Comunicações Electrónicas

**Pedido do Consumidor** Anulação da penalização por rescisão antecipada do contrato, no valor de € 727,38, por cumprimento defeituoso do contrato celebrado em 14.08.2018, no que respeita ao serviço telefónico móvel.

---

**Sentença nº 133/19**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

---

Iniciado o Julgamento, encontra-se somente presente a reclamante. A reclamada apresentou contestação, cujo duplicado foi entregue à reclamante, assim como lhe foi enviado o relatório solicitado à "ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações", ficando este junto ao processo.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTOS:**

Da análise dos documentos juntos ao processo e do relatório enviado a este Tribunal pela "ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações", foram dados como provados os seguintes factos:

"1) Em 14.08.2018, a reclamante, já anterior cliente da ---- no serviço fixo (televisão, telefone e internet) desde há vários anos, celebrou novo contrato com a ---- acrescentando três cartões de serviço telefónico móvel (doc.1), sendo um para utilização pela sua mãe.

2) Tendo na mesma data solicitado a portabilidade dos números --- e --- (doc.2).

3) A reclamante entendeu que a rede da ---- na sua área de residência era de muita fraca qualidade."

4) O Tribunal solicitou o relatório à "ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações", perante a reclamação da reclamante, no sentido de verificar se no local da sua residência, existia ou não cobertura de rede para utilização do seu telemóvel, tendo para o efeito interrompido-se o Julgamento em 16/06/2019.

5) A "ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações" efectuou o teste e enviou a este Tribunal o relatório no qual a mesma se pronuncia, quanto ao funcionamento do telemóvel da reclamante no local da sua residência, tendo a "ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações", informado nas folhas 7 e 8 do referido relatório o seguinte:

*"O operador ----, no interior da habitação, apresenta um desempenho inferior no indicador Acessibilidade, embora ainda assim bom, já que 1 das 13 chamadas de teste realizadas não foram estabelecidas. Os tempos médios do estabelecimento de chamadas (menor tempo médio de acesso ao serviço), encontram-se dentro dos patamares expectáveis para este serviço, sendo, do ponto de vista de utilizador."*

São estes os factos dado como provados que passamos a apreciar.

### FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

Embora a reclamante sustente na sua reclamação, que os serviços prestados pela "--" não são satisfatórios, foi solicitado por este Tribunal um relatório à entidade reguladora "ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações", esta pronuncia-se no sentido de que, os tempos médios das chamadas se encontram dentro dos parâmetros expectáveis neste serviço, sendo pouco expressivas as diferenças entre locais e operadoras estudadas.

Isto tendo em conta, que a entidade reguladora elaborou testes, não apenas em relação ao funcionamento dos serviços que são prestados no local não apenas pela "---", mas também pela "--- e ---".

A "ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações" entendeu que as diferenças do ponto de vista do utilizador, são pouco expressivas entre os locais e as operadoras estudadas.

Assim, o Tribunal tendo em conta os elementos que foram colhidos através da "ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações", sobre o funcionamento dos telemóveis pelos serviços que lhe foram prestados pela "--", não são de molde a considerarem-se muito inferiores aos que são prestados no mesmo local, pela "---" ou "--". Não aceita a pretensão da reclamante.

Daqui não se pode retirar a conclusão de que existiria um incumprimento ou um cumprimento defeituoso do contrato da reclamante por parte reclamada.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, sem mais alongadas considerações, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a empresa reclamada.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 4 de Setembro de 2019

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

## **Interrupção de Julgamento**

---

### **PRESENTES:**

(reclamante no processo)

---

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente apenas a reclamante, não se encontrando nem a reclamada, nem seu representante.

A reclamada fez chegar uma contestação que foi junto ao processo e cujo duplicado foi entregue à reclamante.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

Na contestação, a reclamada refere logo no ponto 3, que a reclamante subscreveu um pacote com quatro serviços no qual está incluído o telemóvel.

Nos pontos 6 e 7, refere que em Outubro de 2018, foi reportada uma anomalia no serviço móvel mas que os serviços móveis não se restringiam apenas só a um local e que por isso não estará impedida de utilização de outro serviço.

No ponto 17 termina com a justificação do pagamento, pelo facto da reclamante ter posto fim ao contrato de fidelização.

Como resulta dos documentos juntos ao processo, designadamente o contrato subscrito pela reclamante, o contrato com os serviços referidos pela reclamada foi celebrado para que os serviços funcionem regularmente na Avenida ----.

Entende-se assim, que todos os serviços que fazem parte do pacote funcionem regularmente no local de residência da reclamante conforme consta no contrato, inclusive o telemóvel.

Não se ignora que os telemóveis se destinam a ser usados em qualquer parte do país, nem que em muitos locais as operadoras não tenham cobertura para que o respectivo telemóvel funcione regularmente.

O que não é admissível, é que o telemóvel não funcione normalmente na residência da reclamante, e sendo assim, haverá um incumprimento defeituosos por parte da reclamada.

Contudo não se sabe em concreto, a não ser da versão da reclamante, que o telemóvel não funciona regularmente em sua casa, facto que terá de ser provado para que se apure a verdade dos factos.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, ordena-se a suspensão do processo e que se solicite à ANACOM, que se digne verificar através de um perito em telecomunicações, se o telemóvel que a reclamante possui, funciona ou não regularmente na sua residência.

Oportunamente continuar-se-à o Julgamento.

Sem custas.

Notifique-se

---

Centro de Arbitragem, 19 de Junho de 2019

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)