

Processo nº 867/2019

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Serviços postais e comunicações electrónicas

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

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

**Pedido do Consumidor** Resolução do contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas, sem aplicação da penalização por incumprimento contratual, dado que os serviços não foram prestados com a eficiência e qualidade inerentes ao contrato, já que a reclamada se recusou a prestar assistência técnica aos equipamentos instalados, antes de 48H.

---

**Sentença nº 134/19**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante e a ilustra mandatária da empresa reclamada.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Foi ouvida a ilustre mandatária da empresa reclamada por ela foi dito que não é verdade, nem isso está documentado, de que a "reclamada" tenha pedido à reclamante o valor de €400,00 relativo à penalização pelo incumprimento do período de fidelização.

O que acontece é que a reclamada solicitou à reclamante o pagamento da instalação, que foi reduzido para o valor de €50,00 acrescido da mensalidade do mês de Março, uma vez que entre a data da instalação e a data da entrega da box na loja por parte da reclamante, ainda teve uso dos serviços durante o mês de Março.

A reclamante deve por isso o valor referente à Fatura nº --no valor total de €87,40, sendo deste valor €49,980 relativo à instalação e €37,424 relativo à mensalidade, conforme fatura cuja junção ao processo a reclamada solicitou, tendo sido entregue cópia à reclamante, não obstante segundo a mandatária da reclamada, o original da mesma que tenha sido enviada oportunamente

Ouvida a reclamante por ela foi dito que aceita proceder ao pagamento deste valor €87,40 através da referência mencionada na fatura, no prazo de cinco dias.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação no que respeita ao pedido relativo à fidelização, e procedente no que respeita ao valor da fatura em atraso de €87,40, que será pago no prazo referido pela reclamante.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 4 de Setembro de 2019

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)