

Produto/serviço: Comunicações electrónicas

Tipo de problema: Outras questões

Pedido do Consumidor: Substituição do equipamento e pagamento de indemnização respeitante a serviço de banda larga móvel indisponível

Processo nº 2971/2016

Sentença nº 191/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo), representado por (Advogado estagiário)

FUNDAMENTAÇÃO:

Encontra-se presente o reclamante (---) e o seu representante Dr.-. Não se encontra qualquer representante da reclamada (---) que, em resposta à reclamação, enviou ao Tribunal a Contestação que foi junta ao processo, da qual foi entregue cópia ao reclamante, dando-se a mesma por reproduzida.

Iniciado o julgamento foi apreciada a reclamação e a Contestação.

Foi dada a palavra ao reclamante e ao seu representante para se pronunciarem.

Da reclamação, em conjunto com a Contestação dão-se provados os factos seguintes:

1. Em 16.12.2015, o reclamante, anterior cliente da -- respeitante ao serviço “Cinco”, com mensalidade no valor de € 59,99, celebrou novo contrato com a --, referente ao mesmo serviço “Cinco”, com mensalidade no valor de € 59,99, adicionando 1 cartão de serviço telefónico móvel e serviço --- (doc.1).
2. Em 22.12.2015, com vista à utilização do serviço ---, o reclamante adquiriu à empresa um equipamento no valor de € 59,90 (doc.2).
3. Em 02.03.2016, o reclamante apresentou reclamação por escrito à empresa, informando que o equipamento que adquirira para utilização do serviço --- nunca funcionara desde a data de aquisição, solicitando a respectiva substituição.
4. Em 15.03.2016, o reclamante recebeu uma carta da -- (doc.3) informando sobre o crédito da quantia de € 67,20 referente ao parcial do serviço de banda larga móvel no período de 12.12.2015 a 11.04.2016 e que para troca do equipamento Hotspot o reclamante teria de deslocar-se a uma loja da --.
5. Também em 20.05.2016, na sequência de reclamação apresentada no Centro de Arbitragem de Lisboa, a empresa reiterou que "...não existe possibilidade de troca do equipamento "----" no domicílio", disponibilizando-se a empresa "...para efectuar a troca numa loja --" (doc.4).
6. A reclamada propõe-se entregar ao reclamante o equipamento "----" novo, desde que o reclamante se desloque à loja para o levantar.
7. Não existe, entre o reclamante e a reclamada, qualquer contrato no qual conste que a reclamada procederia à instalação do equipamento "----" na casa do reclamante.

Estes os factos provados que passaremos a apreciar.

Da apreciação dos factos provados resulta com alguma clareza que o reclamante adquiriu na reclamada um equipamento "----" para utilizar em sua casa.

Resulta também provado que o "---" nunca chegou a ser instalado, não funcionou, nem houve um acordo ou contrato que vinculasse a operadora a proceder à instalação.

Não tem qualquer fundamento legal o pedido de indemnização formulado pelo reclamante (pagamento de indemnização respeitante a serviço de banda larga móvel indisponível de 11.04.2016 a 12.10.2016, no valor de € 100,80).

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação exposta e sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido e ordena-se o arquivamento dos autos.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 19 de Outubro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

