

Processo nº 3336/2016

TÓPICOS

Produto/serviço: Serviços postais e comunicações electrónicas

Tipo de problema: Contratos e vendas

Direito aplicável: Alínea d) do artigo 12º nº 10 do Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 114/2012, publicado a 13 de março).

Pedido do Consumidor: - Portabilidade do número de serviço de telefone fixo --;

- Indemnização no valor global de €487,50, calculada com base no valor de compensação diária (€2,50/ dia útil), ao abrigo do Regulamento da Portabilidade (Doc. 8 em anexo) - atraso na transferência efectiva do numero fixo desde 23/05/2016 (3º dia útil após a adesão) até à data da conclusão do processo de portabilidade e reactivação do número --- (195 dias até 22/02/2017).

Sentença nº 42/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Testemunha da reclamada

Nome:

(funcionária da ---)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível.

Foi pedida a palavra pela mandatária da reclamada e requerida a junção de dois documentos que após rubricados foram juntos aos autos e dos quais foi entregue cópias ao reclamante.

Pelo reclamante foram entregues dois conjuntos de documentos (mail's) que foram juntos aos autos e dos quais foram entregues cópias à representante da reclamada.

PROVA TESTEMUNHAL

Seguidamente foi ouvida a testemunha da reclamada (---, funcionária da ---).

Pelo senhor Juiz foi perguntado à testemunha o que sabe acerca deste caso.
- A testemunha respondeu que sabe que foi solicitada a portabilidade da --- para a -- e esclareceu que é necessário um conjunto de documentos que têm que ser recolhidos. Neste caso é a --- que recolhe essa documentação que é a que consta no regulamento.

O senhor Juiz perguntou à testemunha se sabe a data em que o serviço foi instalado na casa do reclamante.

- A testemunha respondeu que não sabe.

O senhor Juiz perguntou à testemunha porque razão o funcionário que foi a casa do reclamante não recolheu e levou os documentos.

- A testemunha respondeu que quem vai a casa dos clientes fazer a instalação não leva os documentos.

Tendo o senhor Juiz perguntado porque razão, em momento posterior, a -- não foi a casa do reclamante recolher os documentos, a testemunha respondeu que não sabe.

A representante da --- perguntou à testemunha se o pedido de portabilidade implica o pedido de denúncia do contrato terceiro.

- A testemunha respondeu respondeu que sim.

A representante da --- perguntou à testemunha quais os documentos exigidos que vão juntos com o pedido de portabilidade.

- A testemunha respondeu que são o Cartão de Cidadão, Passaporte, Bilhete de Identidade ou Título de Residência.

A instâncias do reclamante foi perguntado à testemunha se ouviu a gravação de 18/05/2016.

- A testemunha respondeu que não.

Após o depoimento da testemunha, o reclamante exibiu o artigo 12º da Portabilidade (Directiva da Anacom), no qual consta que apenas é necessário a assinatura.

Analisada a reclamação e os documentos juntos, verifica-se que o reclamante formalizou um contrato com a --- em 18/05/2016, tal como consta de documento que está a posse da reclamada, cuja cópia está na posse do reclamante e junto ao processo.

A reclamada comprometeu-se perante o reclamante a enviar os documentos para ele assinar, para proceder à portabilidade do número, o que estaria concluído em três dias úteis. Sendo este o prazo legal, uma vez que o contrato foi celebrado à distância (telefone) alínea d) do artigo 12º nº 10 do Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 114/2012, publicado a 13 de março).

É certo que o reclamante só subscreveu o pedido de portabilidade através do documento junto ao processo (doc. 2) 23/06/2016 cujas condições não foram juntas então mas agora foram juntas pelo reclamante e pela reclamada.

Apesar disso a reclamada não procedeu à portabilidade, pondo dúvidas quanto à identificação do reclamante. Este para afastar as dúvidas foi a uma loja da reclamada e fez a sua assinatura na presença de um funcionário da ---, conforme prova com o documento junto ao processo com o nº 17.

Não havia qualquer motivo para que a --- não procedesse à portabilidade dentro dos três dias úteis subsequentes à celebração do contrato.

Mesmo que não procedesse à portabilidade com fundamento na falta de assinatura, esse fundamento foi afastado em 23/06/2016, com a cópia da cédula profissional e do documento assinado e para além disso no dia 22/07/2016 o reclamante deslocou-se à loja da reclamada e apresentou os documentos, tendo feito a sua assinatura junto do funcionário.

O reclamante tem direito à compensação prevista no nº 4 do artigo 26º do Regulamento da Portabilidade que feitas as contas são 192 dias úteis a 2,50€, sendo o valor global de 480,00€.

Após a produção de prova a reclamada informou o reclamante de que poderia se assinar um novo documento a pedir a portabilidade, o que o reclamante fez.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 480,00€.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 22 de Fevereiro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

