

Processo nº 3708/2016

RESUMO:

A reclamação tem por base um contrato de prestação de serviços celebrado entre a reclamante e a reclamada.

Em Março de 2016, por ter sido ultrapassado o plafond máximo de valor de comunicações, o serviço foi suspenso sem qualquer aviso prévio.

A reclamante apresentou reclamação junto da reclamada e pediu uma indemnização no valor de 1000 euros, por prejuízos não patrimoniais decorrentes da suspensão do serviço. Em julgamento as partes chegaram a acordo, pelo montante de €200,00 de indemnização, que foi homologado nos termos dos arts. 283º, 284º do Código de Processo Civil.

TÓPICOS

Produto/serviço: Serviços postais e comunicações electrónicas/ Serviços de televisão

Tipo de problema: Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio

Direito aplicável: Arts. 283º, 284º do Código de Processo Civil.

Pedido do Consumidor: • Proibição de suspensão dos serviços contratados sem notificação escrita prévia com um prazo de 10 dias para se proceder a qualquer pagamento a que haja lugar e contra a emissão de documento comprovativo das chamadas efectuadas no período que esteja em causa;

• Negociação de um limite máximo a partir do qual a suspensão possa ser considerada e accionada;

• Indemnização no valor de €1.000,00, por prejuízos não patrimoniais decorrentes da suspensão do serviço, designadamente os transtornos causados, o tempo perdido em comunicações telefónicas com a --- e o consequente aumento de tensão, preocupação e stress causado, a frustração ocorrida pela impossibilidade de utilização de um serviço cuja facturação se encontrava em dia, os substanciais incómodos ocorridos numa situação que se prolonga há 10 meses.

Sentença nº 16/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi apreciado o objecto da reclamação, tendo as questões suscitadas sido amplamente debatidas, designadamente no que se refere ao cômputo do montante máximo de comunicações, no caso €200/mês, que a reclamante poderá ter, sem que se proceda à suspensão dos serviços, mas não se provou que a reclamada tivesse notificado a reclamante de qualquer plafond máximo de chamadas.

Acontece que não foi feita prova de que a reclamante, na altura em que foram suspensos os serviços, tivesse conhecimento que tinha um plafond máximo de valor de chamadas. De resto, esta questão não tem constituído objecto de reclamação dos consumidores neste Tribunal Arbitral. Esta foi, segundo pensamos, a primeira reclamação sobre esta questão que chegou a Tribunal.

Apurou-se que a Reclamante teve alguns prejuízos não contabilizados e, por isso, as partes chegaram a acordo em resolver o conflito nos seguintes termos:

- 1) A reclamada aceita pagar, através de crédito em factura, o montante de €200;
- 2) A reclamada e a reclamante acordaram em que se fixe em €200, o plafond mensal de comunicações a efectuar futuramente pela reclamante.
- 3) A reclamante aceita a proposta da reclamada.

DECISÃO:

Nestes termos, tendo em consideração que estamos perante factos que se situam no âmbito dos direitos disponíveis, julga-se válida e relevante a transacção quanto ao objecto e qualidade das pessoas nela intervenientes e em consequência, ao abrigo dos arts. 283º, 284º do Código de Processo Civil, homologa-se por sentença, condenando-se as partes a cumpri-la nos seus precisos termos.

Para prevenção de casos de facturação elevada decorrentes da não limitação de tráfego que conduzem a situações de incumprimento, este Tribunal solicita à ANACOM que, face ao ofício junto como anexo 7, informe quais as disposições em que a ANACOM se fundamenta para admitir como regular a suspensão dos serviços de telecomunicações, mesmo quando o consumidor não tiver em dívida qualquer factura à operadora fornecedora dos serviços.

Isto tendo em consideração que a ANACOM informou a consumidora, em 11/04/2016, nos termos do documento que se envia (enviar cópia do anexo 7) e tendo em conta o disposto nos artigos 52º e 52.º-A da Lei nº 5/2004 de 10 de Fevereiro na sua redacção actual.

Se tal não acontecer, os efeitos do preceituado nos artigos 52º e 52.º-A (Suspensão e extinção do serviço prestado a assinantes consumidores) da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, na sua redacção actual, torna-se ineficaz.

Envie-se cópia do processo e desta Sentença à ANACOM.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 25 de Janeiro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)