

Processo nº 3528/2017

---

**TÓPICOS**

**Produto/Serviço:** Energia - Electricidade

**Tipo de problema:** Facturação e cobrança de dividas

**Direito aplicável:** Lei das Comunicações Electrónicas

**Pedido do Consumidor:** Correção de todas as facturas recebidas desde Outubro de 2016 e gravação das chamadas realizadas em 25/01/2016, 07/09/2016 e 24/10/2016 que, segundo o reclamante, confirmam que ao adicionar o quatro cartão ao seu tarifário lhe foi atribuída uma campanha sem fidelização, no valor de €29,98, “até existir algo melhor ou deixar de querer usufruir destas condições”.

---

**Sentença nº 247/2017**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo mas o mesmo não foi possível.

Da análise do objecto da reclamação resulta que o reclamante tem um contrato com a reclamada celebrado em setembro de 2017, tendo sido fixado um período de fidelização de 24 meses, que terminou em setembro de 2016.

Neste contrato a --- acordou fazer um desconto mensal de 40€, o que foi feito durante a sua vigência, até setembro de 2016. Em outubro de 2016 foi enviada ao reclamante a factura nº MV/491270905 no montante de 73,48€, tendo, apesar de já ter decorrido o período do contrato, a reclamada aceitado deduzir-lhe ainda os 40€ e pagar nessa data a mensalidade de 29,97€ (documento de 06-11-2016). Nessa mesma data foi-lhe proposto novo contrato "Conforme mencionado no contato efectuado e no seguimento do pedido de audição de chamada, foi-lhe dito que irá rececionar um novo contato pelos nossos serviços de forma a que seja atribuído nos cartões associados à conta nº1341251225 e uma oferta mais vantajosa garantindo que irá usufruir das condições propostas e aceites no início do contrato."

Contudo o reclamante nunca aceitou este contrato, certamente na convicção de que o contrato de dedução dos 40€ mensais permaneceriam indefinidamente.

O reclamante pretendeu fazer aqui as mais variadas provas, exibindo o telemóvel, documentos de contactos que teve com funcionários da ---, o que é irrelevante para a decisão proferida. Mesmo que alguns desses funcionários tivessem eventualmente prometido ao reclamante fazer contrato, prova que não fez. Esses funcionários poderão não ter competência para celebrar qualquer contrato prometido. O que interessaria seria o contrato que não chegou a celebrar.

Assim em face da situação não há qualquer correcção a fazer nas facturas emitidas a partir de outubro de 2016 uma vez que o desconto terminou em setembro de 2016, conforme provas que foram entregues e se mostram junto ao processo.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a firma reclamada.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 22 de Novembro de 2017

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)