

Processo nº 2007/2017

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Serviços de telefone móvel

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

**Direito aplicável:** N.º1 do art.º 11 da Lei dos Serviços Públicos (Lei 23/96 de 26 de julho na sua redacção actual)

**Pedido do Consumidor:** Anulação dos valores facturados relativamente a "Telemóvel - Serviços adicionais", no total de €259,68.

---

**Sentença nº 166/2017**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento a reclamante intentou contra a reclamada a presente reclamação na qual põe em causa os valores facturados em abril, maio e junho de 2017 por entender que os mesmos contêm valores exteriores ao contrato celebrado com a --, cujo substanciar no Doc.1.

A reclamante sustenta que os valores relativos a serviços adicionais de telemóvel, que a --- diz que a reclamante usufrui no valor global de 391,18€, não fazem parte do contrato nem os utilizara através do seu telemóvel.

Foi designada data para Julgamento no dia 12/07/2017, considerando que não havia elemento de prova relativos ao contrato celebrado com a -- - que abrangesse os serviços facturados Interrompeu-se o Julgamento e

ordenou-se que a firma reclamada fosse notificada para que viesse a fazer prova nos autos de que havia contratado e prestado o serviço que vem sido facturado, à que esclarecer que a emissão de uma factura não substitui o contrato uma vez que este abrange determinados serviços que deverão ser prestados e depois facturados.

A ---, não obstante notificada, não trouxe ao processo, decorridos quase 2 meses, qualquer elemento de prova, no sentido de que a reclamante deve efectivamente o valor em causa.

Como se sabe, de harmonia com o nº1 do artigo 11 da Lei dos Serviços Públicos (Lei 23/96 de 26 de julho na sua redacção actual) "Cabe ao prestador de serviços a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento das diligências decorrentes da prestação de serviços (conforme a alínea d) do nº2 do artigo nº1 da Lei 23/96 de 26 de julho na sua redacção actual) presente Lei"

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência a firma reclamada terá de proceder à anulação dos valores facturados relativos aos serviços adicionais do telemóvel que vêm a ser facturados à reclamante.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 6 de Setembro de 2017

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento encontra-se presente a reclamante, não se encontrando presente qualquer representante da reclamada que enviou a este Tribunal contestação, cujo duplicado foi entregue à reclamante.

Ouvida a reclamante sobre a sua adesão ao serviços de Webapp, referidos no ponto 3 da contestação, por ela foi dito que nunca subscreveu qualquer destes serviços adicionais.

Cabe à reclamada fazer prova, nos termos do disposto do artigo 11º da Lei nº23/96 de 26 de Julho na sua redacção actual, no processo de que a reclamante subscreveu os serviços que deram causa à factura objecto reclamação no montante de 391,28€.

Há que ter em consideração, que a reclamada certamente não ignora, que para se cobrar qualquer valor é preciso fazer prova de que os serviços foram prestados e o seu valor foi acordado com o beneficiário do mesmo.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se notifique a empresa reclamada para juntar ao processo prova, no prazo de 15 dias, de que a reclamante subscreveu os serviços por si enunciados no nº 3 da contestação. Sem custas. Notifique-se.

---

Centro de Arbitragem, 12 de Julho de 2017

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)