

Proc. n.º 709/2024

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A.

Reclamada: B.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 19 de fevereiro de 2024, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à cessação de um contrato celebrado com a reclamada.

Segundo o reclamante, o mesmo pretendeu cancelar o contrato que vigorava com a reclamada. Ligou para a linha de apoio ao cliente e disseram-lhe que uma das formas de cancelar o contrato era aceder à área de cliente. O reclamante assim fez. A partir desse momento ficou sem acesso à área de cliente e a todos o histórico de documentação que ali tinha disponível. Para sua surpresa, em janeiro voltou a receber faturas da B. Voltou a contactar a área de cliente, tendo-lhe sido dito que não tinham registo de qualquer cancelamento do contrato. O reclamante pede que seja reconhecido e declarado que o contrato cessou no dia 11 de dezembro e pede ainda que seja declarado que não é devedor das quantias constantes das faturas posteriormente emitidas pela reclamada.

A reclamada deduziu oposição aduzindo essencialmente que não tem registo de qualquer cancelamento do contrato, sendo certo que o mesmo vigorou até ser feito cessar por iniciativa da própria B com fundamento em falta de pagamento de fatura, o que ocorreu em fevereiro de 2024.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 30 de abril de 2024, diligência a que compareceram a reclamante e a reclamada devidamente representada pela respetiva e Ilustre Mandatária. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.



Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) O reclamante foi titular de um contrato celebrado com a reclamada tendo em vista o fornecimento de um serviço que a reclamada denomina comercialmente por X, contrato esse com o n.º Y.
- B) O contrato referido em A) destinava-se ao fornecimento de serviços na seguinte morada do reclamante: W.
- C) O serviço relativo ao contrato referido em A) foi suspenso por iniciativa da Reclamada em fevereiro de 2024, tendo fundamento na falta de pagamento de faturas vencidas.
- D) O reclamante contactou a reclamada em novembro de 2023 no sentido de se inteirar do procedimento a seguir para cancelamento do contrato, tendo a reclamada facultado as informações solicitadas.
- E) O reclamante contactou a reclamada em janeiro de 2024 no sentido de apresentar reclamação relativamente à continuação de emissão de faturas, tendo a reclamada informado que não tinha registo de qualquer pedido de cancelamento do contrato.
- F) Em dezembro de 2023, foi feita a portabilidade dos números de telefone do reclamante para outro operador.
- G) Para além de números de telefone móveis, o contrato referido em A) incluía também serviço de internet fixa, telefone fixo e TV.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados resultam essencialmente do acordo das partes. Na realidade, o motivo de divergência das partes prende-se essencialmente com a circunstância de ter havido ou não uma iniciativa de cancelamento dos serviços pelo reclamante em 11 de dezembro de 2023 e não exatamente com o que se deu como provado. De todo o modo, foram ainda considerados os documentos juntos pelas partes e as declarações do reclamante.

Segundo o reclamante, o mesmo teve contrato de fidelização com a B até outubro de 2023, não sabe exatamente o dia. A mulher é funcionária bancária e tem um acordo com outra operadora. Também não estava muito satisfeito com o serviço. Decidiram acabar com a fibra e pedir a portabilidade dos números de telefone. Ligou para a linha de apoio ao cliente para saber o que tinha de fazer para acabar com o serviço. Disseram que poderia fazer por carta registada,



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



por fax ou na sua área de cliente. Optou pela área de cliente. Uns dias depois concretizou a portabilidade, no dia 10 de dezembro. Quando fez o que tinha a fazer na área de cliente, todos os dados que ali tinha desapareceram e ficou sem acesso a nada e ficou convencido que tinha cancelado o serviço. Mais tarde começou a receber sms's a dizer que tinha montantes a pagar. Ligou para o apoio a cliente e disseram-lhe que não tinham registado nenhum pedido de desistência / cancelamento. Disseram-lhe que podia solicitar o cancelamento no dia desse contacto, mas o reclamante não aceitou com o argumento de que já tinha cancelado no dia 10. Dois dias mais tarde volta a ligar até porque ficaram de dar resposta em 48 horas e não deram. Voltaram a dizer exatamente a mesma coisa. Entretanto apresentou reclamação no livro de reclamações online. Deram resposta, no sentido de não terem evidência de ter havido cancelamento de serviço. Habitualmente, acedia às faturas na área de cliente. Não recebia faturas por email. Não devolveu os equipamentos da B e refere que está a aguardar instruções.

Não se considerou provado que o reclamante efetuou o cancelamento na área de cliente. Admite-se perfeitamente que o mesmo tenha ficado convencido disso, mas, por questões de prudência e uma vez que o reclamante não ficou com qualquer comprovativo dessa operação, seria legítimo e expectável que procurasse confirmar o sucesso da operação, por exemplo, através de novo contacto telefónico com os serviços da reclamada, ou utilizando uma das outras vias disponíveis para cancelamento, designadamente deslocação à loja ou correio registado ou registado com aviso de receção. A portabilidade dos números de telefone, em si mesma, não é suficiente para convencer de que tenha havido cancelamento, dado que o contrato abrangia outros serviços.

Fundamentação jurídica

A pretensão do reclamante assentava essencialmente na questão relativa a ter ou não havido cancelamento do serviço na área de cliente, no dia 11 de dezembro de 2023, e aos efeitos jurídicos suscetíveis de serem extraídos desse cancelamento. Uma vez que não se conseguiu apurar que esse cancelamento tenha sido feito, o pedido do reclamante deve ser julgado improcedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada.

Notifique-se.

Braga, 15 de maio de 2024

O Juiz-Árbitro

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt