



## Processo de Reclamação nº 1701/2015

**Juiz-Árbitro: Conselheiro Fernandes Magalhães**

### RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

1. Uma cláusula de fidelização para ser válida e eficaz tem de ser informada de modo claro, adequado e efetivo ao consumidor pelo fornecedor do serviço de telecomunicações, que é um serviço público essencial.
2. Tal cláusula é controversa e tem de conferir contrapartidas reais e relevantes ou vantagens de vária ordem dadas pelo fornecedor do serviço ao consumidor e não pode ser desproporcionada.

Assim, e sem necessidade de mais amplas considerações, **se julga** e **decide que** é inexigível a quantia de **€774,44** que a reclamada pretende cobrar à reclamante a título de indemnização por incumprimento contratual, e **que** é exigível apenas a quantia de **€245,39** que a reclamante pagará à reclamada em 10 prestações iguais e sucessivas.