



## **Processo de Reclamação nº 1615/2016**

**Juiz-Árbitro: Dr. Paulo Duarte**

### **RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL**

1. A reclamante, alegando que em momento algum disso fora informada, pede que se declare indevida a penalização que a reclamada pretende cobrar-lhe, no montante de € 928,75, pelo cancelamento, antes do fim do “período de fidelização”, do contrato de comunicações electrónicas entre ambas celebrado.

2. A reclamada apresentou contestação escrita. Alega, no essencial, que, em razão da falta de pagamento, pela reclamante, dos serviços de comunicações que lhe prestava, acabou por “desactivar” o serviço. Em reconvenção, a reclamada pede que a reclamante seja condenada a pagar uma “indenização por incumprimento do período de fidelização”, no montante de € 733,89, e algumas facturas, relativas a serviços prestados, no montante total (incluindo a “indenização por incumprimento do período de fidelização e aquelas facturas) de € 927,03.

3. O tribunal, considerando que não se provou (que nem sequer se alegou) a inserção no contrato singular da cláusula (contratual geral) que estabelecesse qualquer pena convencional para a cessação antecipada do contrato (ou para o incumprimento das obrigações dele emergentes), devido à falta de prova da sua comunicação, informação e esclarecimento (nos termos dos arts. 5.º e 6.º do Decreto-lei n.º 446/86, de 25/10), julgou a acção procedente, declarando indevida a penalização exigida pela reclamada, e improcedente o pedido reconvenicional.