



Processo nº 456/2016

Juiz-Árbitro: Conselheiro Fernandes Magalhães

RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

- 1- Em face de um cumprimento defeituoso do serviço por parte da fornecedora pode o consumidor, tratando-se de um serviço público essencial, optar logo pela resolução do contrato.

- 2- Tal cumprimento afasta desde logo qualquer penalização em sede de fidelização.

Por tudo o exposto se decide julgar procedente o pedido da reclamante declarando-se válida e eficaz a resolução do contrato que celebrou com a reclamada e inexigível a quantia de € 1.139,60 que esta lhe pretende cobrar a título de incumprimento da cláusula de fidelização e condenando-se a reclamada a devolver-lhe as quantias de € 46,66 e € 50,12 que indevidamente lhe cobrou.