PROC. N.º 2659/2021

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **A 1ª Reclamada não poderia ter remetido em abril uma declaração que só foi assinada em dezembro do mesmo ano.**

II. **Muito embora não fosse obrigação legal da 1ª Reclamada comunicar a denúncia do contrato celebrado entre a Reclamante e a 2ª Reclamada a esta última, tal obrigação foi convencionada entre as partes, no momento em que o contrato foi celebrado, pelo que a 1ª Reclamada assumiu o compromisso, perante a Reclamante, de atuar em conformidade, criando-lhe legítimas expectativas de que iria cumprir o acordado e de que a Reclamante não necessitaria de o fazer pelos seus próprios meios. Por outro lado, mesmo não tendo cumprido com o acordado, a 1ª Reclamada afirmou, por diversas vezes, que o fez, gerando a confiança junto da Reclamante de que a situação se encontrava devidamente acautelada, sem necessidade de diligências da sua parte.**

III. **A Lei de Defesa do Consumidor impõe determinados direitos que devem ser respeitados nas relações comerciais estabelecidas com consumidores. Releva especialmente para a decisão da causa o direito à informação em particular, consubstanciado no dever imposto ao prestador de serviços de, *tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto (...)* – art.º 8º. Nos termos do n.º 5 do referido artigo, o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.**

IV. **Releva, ainda, o direito à proteção dos interesses económicos (art.º 9º), *impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.***

V. ***O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor* (art.º 798º CC), sendo que incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento da obrigação não procede de culpa sua (799º CC).**

A) RELATÓRIO:

No dia 19/10/2021, a Reclamante residente na apresentou reclamação contra as Reclamadas . NIPC , com sede na (doravante também designada 1ª Reclamada), e , com sede (doravante também designada 2ª Reclamada), **alegando, essencialmente, o seguinte:**

1) No âmbito do processo arquivado por acordo das partes, em 13-01-2021, foi assumido pela que, junto do outro operador ( ) em agosto de 2020, solicitou, por fax, a cessação dos seus serviços;

2) Acrescentam que os valores pagos indevidamente deveriam ser assumidos pelo outro operador, aqui segunda Reclamada;

3) A continuou a faturar os serviços e, por esse motivo, deslocou-se a uma das suas lojas para solicitar esclarecimentos;

4) Foi mencionado pelos colaboradores da que nunca foi recebido qualquer pedido de cancelamento e que, naquela data – 10-03-2021 – os serviços continuavam ativos;

5) Para evitar emissão de novas faturas, fez a denúncia do contrato nesse mesmo dia;

6) Dirigiu-se de imediato à operadora e pediu comprovativo do pedido de cessação enviado por fax, em agosto de 2020;

7) Em loja, foi informada que seria contactada mais tarde pela linha de apoio, o que veio a acontecer na semana passada;

8) Na chamada foi mencionado que tinham informação do pedido de cancelamento efetuado em agosto de 2020 e que esta informação seria enviada por email, o que nunca veio a acontecer;

9) Enquanto aguardava comprovativo do cancelamento efetuado em agosto de 2020, foi recebendo comunicações da e apercebeu-se que o valor em dívida crescia conforme o tempo de atraso no pagamento, tendo por esse motivo liquidado o montante;

10) Esteve a pagar um serviço a duas operadoras desde maio de 2020 a março de 2021.

Peticiona que a comprove o pedido de cessação do contrato efetuado em agosto de 2020, ser ressarcida pela dos montantes pagos à de maio de 2020 a março de 2021 e que a eembolse dos montantes pagos de agosto de 2020 a março de 2021. Caso

se venha a provar que a não efetuou o pedido de cancelamento, pretende que esta se responsabilize por todos os valores em causa (maio de 2020 a março de 2021).

*

Em contestação, a 1ª Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) O serviço com o nº de conta de faturação ficou ativo em 23.04.2020, no seguimento de contrato celebrado entre as partes a 08.04.2020;

2) O referido contrato prevê a portabilidade do nº fixo e do nº móvel já existentes e em nome da Reclamante, da anterior Operadora a Reclamada para a atual Operadora a Reclamada

3) A portabilidade foi concretizada;

4) Após celebração de um novo contrato com outra operadora, é da inteira responsabilidade do cliente proceder à rescisão do contrato com a anterior operadora;

5) Parece resultar do alegado pela Reclamante que a mesma solicitou ao comercial do Agente com quem negociou o contrato, que procedesse ao envio da rescisão do seu contrato com a anterior operadora , ao que o mesmo, excecionalmente acedeu;

6) Assim, no dia 27.04.2020, a Reclamante assina um formulário para rescindir o contrato com a e o mesmo é enviado pelo comercial/vendedor do Agente para os serviços da por fax e com respetivo comprovativo de envio concretizado;

7) Existiu neste Tribunal, um processo anterior, P. 3051/2020, intentado pela Reclamante apenas contra a Reclamada em que a reclamação versava sobre várias questões de faturação que, entretanto, foram resolvidas com emissão de notas de crédito, bem como sobre esta questão da rescisão do contrato com o outro operador;

8) O processo finalizou com acordo na fase de Mediação, tendo comunicado por lapso, que a rescisão do anterior contrato da Reclamante foi enviada à operadora em agosto de 2020, quando na realidade foi enviado em abril de 2020;

9) O comercial cumpriu com os procedimentos, bem como com o que tinha acordado com a Reclamante;

10) É completamente alheia ao facto do outro operador, alegadamente, não ter procedido em conformidade, não desativando os serviços, continuando a emitir faturação em nome da Reclamante;

se venha a provar que a não efetuou o pedido de cancelamento, pretende que esta se responsabilize por todos os valores em causa (maio de 2020 a março de 2021).

*

Em contestação, a 1ª Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) O serviço com o nº de conta de faturação ficou ativo em 23.04.2020, no seguimento de contrato celebrado entre as partes a 08.04.2020;

2) O referido contrato prevê a portabilidade do nº fixo e do nº móvel já existentes e em nome da Reclamante, da anterior Operadora a Reclamada para a atual Operadora a Reclamada

3) A portabilidade foi concretizada;

4) Após celebração de um novo contrato com outra operadora, é da inteira responsabilidade do cliente proceder à rescisão do contrato com a anterior operadora;

5) Parece resultar do alegado pela Reclamante que a mesma solicitou ao comercial do Agente com quem negociou o contrato, que procedesse ao envio da rescisão do seu contrato com a anterior operadora , ao que o mesmo, excecionalmente acedeu;

6) Assim, no dia 27.04.2020, a Reclamante assina um formulário para rescindir o contrato com a e o mesmo é enviado pelo comercial/vendedor do Agente para os serviços da por fax e com respetivo comprovativo de envio concretizado;

7) Existiu neste Tribunal, um processo anterior, P. 3051/2020, intentado pela Reclamante apenas contra a Reclamada em que a reclamação versava sobre várias questões de faturação que, entretanto, foram resolvidas com emissão de notas de crédito, bem como sobre esta questão da rescisão do contrato com o outro operador;

8) O processo finalizou com acordo na fase de Mediação, tendo comunicado por lapso, que a rescisão do anterior contrato da Reclamante foi enviada à operadora em agosto de 2020, quando na realidade foi enviado em abril de 2020;

9) O comercial cumpriu com os procedimentos, bem como com o que tinha acordado com a Reclamante;

10) É completamente alheia ao facto do outro operador, alegadamente, não ter procedido em conformidade, não desativando os serviços, continuando a emitir faturação em nome da Reclamante;

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €355,22 o valor da ação, correspondente à soma das faturas de maio de 2020 a março de 2021 (com a dedução dos valores duplicados nas faturas cujo pagamento não foi realizado atempadamente), ou seja: €34,99 (maio); €39,30 (junho); €40,99 (julho); €40,99 (agosto); €25,99 (setembro); €33,49 (outubro); €33,49 (novembro); €33,49 (dezembro); €33,49 (janeiro); €35,99 (fevereiro); €3,00 (março).

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Na presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamante tem direito a ser ressarcida pelos montantes pagos à 2ª Reclamada, de maio de 2020 a março de 2021 e, em caso afirmativo, que Reclamada está obrigada a fazê-lo.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos <u>provados:</u>

Foram provados os seguintes factos <u>com relevância para a decisão da causa:</u>

1) Entre a Reclamante e a 1ª Reclamada foi celebrado contrato a 08/04/2020 para os serviços de televisão, Internet, telefone e telemóvel;

2) O referido contrato previa a portabilidade do nº móvel e do nº fixo já existentes junto da 2ª Reclamada para a 1ª Reclamada, a qual foi concretizada a 27/04/2020 e 28/04/2020, respetivamente;

3) No âmbito do processo 3051/2020, no dia 09/12/2020, a 1ª Reclamada comunicou que, em agosto de 2020, solicitou, por fax, a cessação dos serviços da Reclamante junto da 2ª Reclamada;

4) A :ontinuou a faturar os serviços referentes ao contrato celebrado com a Reclamante;

5) A Reclamante deslocou-se a uma das lojas da 2ª Reclamada para solicitar esclarecimentos, no dia 10/03/2021 e foi-lhe dito que nunca foi recebido qualquer pedido de cancelamento e que os serviços continuavam ativos;

6) Naquela data – 10-03-2021 – a Reclamante procedeu à denúncia do contrato;

7) A Reclamante pagou serviços às duas operadoras, aqui Reclamadas, desde maio de 2020 a março de 2021;

8) O comercial ao serviço da 1ª Reclamada com quem a Reclamante negociou o contrato comprometeu-se a proceder ao envio da rescisão do seu contrato à 2ª Reclamada;

9) A única denúncia de contrato enviada à 2ª Reclamada diz respeito à data de 10/03/2021, tendo o pedido sido realizado pela Requerente.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) A rescisão do anterior contrato da Reclamante foi enviada à 2ª Reclamada em Abril de 2020;

b) O comercial que contactou a Reclamante cumpriu o que tinha acordado com esta;

c) No dia 27/04/2020, a Reclamante assinou um formulário para rescindir o contrato com a 2ª Reclamada;

d) O formulário foi enviado pelo Comercial Sr. para os serviços da 2ª Reclamada, por fax e com respetivo comprovativo de envio concretizado.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Para a fixação da matéria de facto foram relevantes os esclarecimentos prestados pela Reclamante em audiência, bem como o depoimento da testemunha e os documentos juntos, conjugados com as regras da experiência e avaliados à luz do princípio da livre apreciação de prova.

O **ponto 1)** resulta demonstrado pela análise ao contrato de adesão junto aos autos pela 1ª Reclamada.

O **ponto 2)** ficou provado pelo formulário de pedido de portabilidade, do qual constam os números a portar, e pelo comprovativo de portabilidade, ambos juntos pela 1ª Reclamada.

O **ponto 3)** foi demonstrado pelo e-mail enviado pela 1ª Reclamada no âmbito do proc. n.º 3051/2020, de 09/12/2020, no qual esta confirmou ter comunicado a denúncia dos serviços à 2ª Reclamada. A Reclamante faz referência ao dia 13/01/2021, mas tal data reporta-se ao dia em que foi alcançado o acordo em sede de mediação no mencionado processo, já depois da referida comunicação enviada pela 1ª Reclamada.

O **ponto 4)** é o resultado da análise das faturas juntas aos autos, conjugadas com o comprovativo de denúncia do contrato realizada a 10/03/2021, sendo também facto confirmado pela própria Reclamada

Os **pontos 5) e 6)** resultam provados pelas declarações da Reclamante em audiência que explicou ter estranhado o facto de a 2ª Reclamada continuar a faturar os serviços e, por isso, ter-se deslocado à loja, onde lhe foi comunicado que não havia chegado qualquer pedido de denúncia do contrato, tendo, por isso e para travar a faturação, procedido à denúncia nesse momento. Estas declarações, conjugadas com o comprovativo de denúncia datado de 10/03/2021, permitiram formar a convicção quanto à prova destes factos.

O **ponto 7)** foi, desde logo, confirmado pela 2ª Reclamada na sua contestação e pela 1ª em audiência. Quanto às faturas pagas à 2ª Reclamada, ficou igualmente demonstrado pela análise às faturas juntas pela Reclamante, de maio de 2020 a março de 2021, dos comprovativos de pagamento referentes aos meses de maio a novembro de 2020 e dos documentos 3/3, 7, 8 e 9 juntos pela Reclamante.

O **ponto 8)** foi confirmado pela 1ª Reclamada, em conjugação com as declarações da Reclamante em audiência que confirmou ter celebrado o contrato junto do Sr. bem como através do doc. 4 junto pela Reclamante, do qual se verifica que a 1ª Reclamada remeteu, a 14/05/2021, email à Reclamante onde refere que o pedido de cancelamento terá sido encaminhado pelo comercial à

O **ponto 9)** resulta do facto de a 1ª Reclamada não ter feito prova em sentido diverso. Com efeito, no âmbito do processo n.º 3051/2020, a 1ª Reclamada referiu que procedeu à comunicação da denúncia em agosto de 2020. Nestes autos, alegou que a indicação de agosto foi lapso e que a comunicação, afinal, foi realizada em abril de 2020, informação que também se retira do e-mail junto pela Reclamante, como doc. 4, em que a 1ª Reclamada refere que o comercial comunicou ter remetido a declaração aquando da celebração do contrato (o que ocorreu em abril de 2020). No entanto, o documento junto para prova de tal facto, isto é, de que a comunicação foi dirigida à 2ª Reclamada em abril, não permite concluir que a comunicação

enviada corresponda, efetivamente, ao documento em causa nos autos, pois trata-se de um mero comprovativo de envio de fax, sem qualquer referência que permita associar à declaração ou à Reclamante. Por outro lado, a Reclamante referiu que só assinou a declaração em causa em dezembro, após o comercial a enviar em anexo a um email datado de 15/12/2020 (doc. 10 por si junto). No mencionado email consta um anexo (que corresponde à denúncia de contrato dirigida à e datada de 27/04/2020) e a seguinte mensagem: "*segue rescisão em anexo com data efeito de 27-04-2020. A mesma deverá pf ser assinada e pf devolvida em resposta a este. Posto isso, será efetuada reclamação direta na Provedoria para serem ressarcidos os valores cobrados indevidamente*".

Assim, dizem-nos as regras da experiência, sendo também claro pelo email em causa, que o comercial enviou a declaração em dezembro tendo colocado a data de abril, com vista a que os efeitos retroagissem a essa data. Porém, a Reclamante só assinou a declaração em dezembro, tendo a mesma afirmado que não havia assinado nenhuma outra em momento anterior. Neste sentido, forçoso é concluir que a 1ª Reclamada não poderia ter remetido em abril uma declaração que só foi assinada em dezembro do mesmo ano. O email foi assinado por comercial que contactou a Reclamante na sequência da reclamação por esta apresentada, conforme resultou também das declarações da Reclamante e da testemunha Pela Reclamante foi referido que foi contactada pelo Sr. que a ajudou a resolver as questões por si reportadas à e que, quanto à faturação ainda ativa junto da comunicou que iria receber um contacto de outra pessoa com vista a recolher a sua assinatura da declaração, o que veio a acontecer na pessoa do Sr.

Pela testemunha foi dito que é funcionário da (agente da e, enquanto gestor da referida entidade, presta apoio a todos os comerciais que trabalham com ele, auxiliando na elaboração das propostas e de todo o processo pós e pré-venda. Referiu que, na sequência da reclamação apresentada pela Reclamante, contactou-a para resolver os problemas diretamente relacionados com os serviços e que seria novamente contactada para a resolução da questão da dupla faturação. Mais referiu que a venda realizada à Reclamante foi comunicada ao agente por intermédio do Sr. que, por sua vez, tem vários comerciais ao seu serviço.

Relativamente à **matéria não provada**, encontra-se prejudicada pela fundamentação quanto ao ponto 9) supra, para a qual se remete.

Em audiência, foi ainda alegado pela 1ª Reclamada que, independentemente de quando e se a comunicação foi realizada, a 2ª Reclamada sabia, a partir do momento em que a portabilidade foi requisitada e concretizada, que a Reclamante havia procedido à contratação de serviços idênticos, alegando ainda que, assim que a portabilidade do telefone fixo é concretizada, deixa de ser possível, tecnicamente, continuar a prestar o serviço tal como contratado. Pela testemunha foi referido que não é possível ter dois serviços a funcionar ao mesmo tempo, pois o serviço de internet não subsiste sem a existência de linha telefónica. Acrescentou que a cliente passa a ser taxada por um serviço que não existe e que a operadora consegue saber, internamente, se o cliente está ou não a usufruir do serviço. Contudo, esta testemunha não conseguiu esclarecer com certeza e convicção se esta conclusão abarca o serviço de televisão ou, pelo contrário, se é possível manter dois serviços de televisão diferentes ativos ao mesmo tempo. Também referiu que não é técnico e que as suas declarações quanto a esta matéria resultam da experiência que tem das funções que exerce, o que não é suficiente para concluir no sentido que a 1ª Reclamada expôs. Por outro lado, nas faturas de junho a setembro de 2020, numa altura em que a Reclamante já se encontrava a usufruir dos serviços da 1ª Reclamada, mantém-se a cobrança de serviços não incluídos no pacote contratado à 2ª Reclamada, referentes ao serviço de televisão, o que indicia autonomia do serviço (sem prejuízo de ter ficado demonstrado que a Reclamante passou a usufruir apenas dos serviços prestados pela 1ª Reclamada). Por fim, a 2ª Reclamada não tinha legitimidade para proceder à cessação do contrato sem a existência de um pedido formal de denúncia, o qual só se verificou em março de 2021.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre a Reclamante e a 1ª Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, nos termos do qual a Reclamada se obrigou a prestar os serviços de telefone, televisão, internet e telemóvel e a Reclamante a pagar o respetivo preço.

A Reclamante beneficia de uma proteção legal especial enquanto consumidora, conferida, entre outra legislação aplicável, pelas disposições constantes da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07) e da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07).

Nos termos do art.º 3º da Lei dos Serviços Públicos, *o prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.*

A Lei de Defesa do Consumidor impõe determinados direitos que devem ser respeitados nas relações comerciais estabelecidas com consumidores, nomeadamente, a) o direito à qualidade dos bens e serviços; b) o direito à proteção da saúde e da segurança física; c) o direito à formação e à educação para o consumo; d) o direito à informação para o consumo; e) o direito à proteção dos interesses económicos; f) o direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos; g) o direito à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; e h) o direito à participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses. Releva especialmente para a decisão da causa o direito à informação em particular, consubstanciado no dever imposto ao prestador de serviços de, *tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto (...)* – art.º 8º. Nos termos do n.º 5 do referido artigo, o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.

Releva, ainda, o direito à proteção dos interesses económicos (art.º 9º), *impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.*

Muito embora não fosse obrigação legal da 1ª Reclamada comunicar a denúncia do contrato celebrado entre a Reclamante e a 2ª Reclamada a esta última, tal obrigação foi convencionada entre as partes, no momento em que o contrato foi celebrado, pelo que a 1ª Reclamada assumiu o compromisso, perante a Reclamante, de atuar em conformidade, criando-lhe legítimas expectativas de que iria cumprir o acordado e de que a Reclamante não necessitaria de o fazer pelos seus próprios meios. Por outro lado, mesmo não tendo cumprido com o acordado, a 1ª Reclamada afirmou, por diversas vezes, que o fez, gerando a confiança junto da Reclamante de que a situação se encontrava devidamente acautelada, sem necessidade de diligências da sua parte.

A atuação da 1ª Reclamada consubstancia a violação do direito à proteção dos interesses económicos do consumidor, aqui Reclamante, não só aquando da formação do contrato como durante a sua vigência, bem como a violação do direito à informação.

Por outro lado, nos termos do art.º 762º do Código Civil, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, devendo as partes proceder de boa-fé no cumprimento da obrigação e no exercício do direito correspondente. *O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor* (art.º 798º CC), sendo que incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento da obrigação não procede de culpa sua (799º CC). A 1ª Reclamada não ilidiu a presunção de culpa plasmada nesta disposição legal, pelo que se torna responsável pelo prejuízo causado. Assim, *quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação* (art.º 562º CC).

Nos termos do art.º 563º do Código Civil, a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão. Este artigo *consagrou a doutrina da causalidade adequada, na formulação negativa nos termos da qual a inadequação de uma dada causa para um resultado deriva da sua total indiferença para a produção dele, que, por isso mesmo, só ocorreu por circunstâncias excepcionais ou extraordinárias. De acordo com essa doutrina, o facto gerador do dano só pode deixar de ser considerado sua causa adequada se se mostrar inidóneo para o provocar ou se apenas o tiver provocado por intercessão de circunstâncias anormais, anómalas ou imprevisíveis.*[1]

Ficou demonstrado que a falta de comunicação da denúncia do contrato por parte da 1ª Reclamada à 2ª teve como efeito a manutenção da faturação dos serviços cujo cancelamento era requerido na mencionada declaração. Não fosse a falta de comunicação por parte da 1ª Reclamada, o contrato teria sido cessado e a Reclamante não teria a seu cargo o pagamento das faturas que foram emitidas até à denúncia por si realizada em março de 2021.

Dir-se-á que a Reclamante não teria sofrido tal prejuízo ou, pelo menos, tão avultado, se tivesse procedido à denúncia em momento prévio, de forma a evitar a acumulação de faturação à 2ª Reclamada. Porém, tal entendimento não colhe pelo facto de a 1ª Reclamada ter declarado, por diversas vezes e sempre que confrontada pela Reclamante, que cumpriu a obrigação a que se vinculou, o que, na verdade, se apurou não ter acontecido. Compreende-se que a Reclamante tenha concluído que a falha seria imputável à 2ª Reclamada, motivo pelo qual não tomou qualquer diligência até março de 2021. A própria Reclamada concluiu nesse sentido nos contactos realizados junto do Reclamante, nomeadamente, a 09/12/2020 e 14/05/2021.

[1] Ac. do Supremo Tribunal de Justiça, de 02/11/2010.

Pelo exposto, está a 1ª Reclamada obrigada a indemnizar a Reclamante pelos prejuízos causados, o que corresponde à faturação de maio de 2020 a março de 2021, emitida pela 2ª Reclamada e paga pela Reclamante, respeitante a serviços dos quais a reclamante não usufruiu e que continuaram a ser faturados. Muito embora a Reclamante peticione o reembolso de €355,20, o montante a pagar pela 1ª Reclamada corresponde a €334,49, correspondente ao valor da mensalidade (€33,49), multiplicado pelo número de meses em que a mesma foi cobrada (de maio a fevereiro), não tendo sido considerados os serviços extra e custos administrativos pelo atraso no pagamento das faturas, os quais extravasam a responsabilidade da 1ª Reclamada.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência:

a) **Condeno a Reclamada**
proceder ao pagamento de €334,49 à Reclamante, absolvendo-a do restante peticionado;

b) **Absolvo a Reclamada dos pedidos contra si formulados.**

Notifique.

Guimarães, 28 de janeiro de 2022

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)