

O consumidor reclamou junto do CIAC, e da sua reclamação fez constar que a mesma se reportava a um familiar já falecido. Segundo refere, esse familiar tinha um contrato para vigilância de sua casa. Quando faleceu, o óbito foi comunicado à empresa de segurança, e em consequência terminou o contrato. Nessa ocasião, o reclamante referiu à empresa que em alternativa, poderia ser renegociado um contrato em seu nome, uma vez que pretendia um serviço de segurança.

A entidade ficou de o contactar a fim de o informar acerca das condições contratuais, nomeadamente os preços. Nessa ocasião ficou assente que seria o consumidor a tratar de tudo relativamente a esse familiar falecido, uma vez que possuía uma procuração e era seu herdeiro legal.

Passados 11 meses, o consumidor recebeu uma notificação de dívida à empresa de segurança, porém, em nome do seu falecido familiar.

Obviamente, considerando que esse valor não era devido porquanto tomou as diligências necessárias, nomeadamente, preencheu e devolveu devidamente assinada a mudança do contrato para seu nome, bem como o preço a pagar pela prestação do serviço, recorreu a este Centro, sendo sua pretensão a anulação das faturas emitidas em nome do seu familiar.

Este Centro iniciou o processo de mediação contactando a entidade reclamada, tendo esta apresentado a sua resposta, informando ter-se tratado de um erro informático. Assim sendo, procedeu à anulação das faturas emitidas indevidamente e apresentou um pedido formal de desculpas ao consumidor, lamentando os transtornos causados.