

**Processo n° 758/2016**

**Sentença n° 74/2016**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o julgamento está presente apenas o reclamante, não se encontrando qualquer representante da reclamada que enviou para junção ao processo a sua Contestação com três documentos, dos quais foram entregues duplicado ao reclamante e cujo conteúdo se dá por reproduzido.

Apreciada a reclamação, com os documentos juntos por cada uma das partes e apreciada também a Contestação, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 09/05/2014, o reclamante celebrou contrato com a reclamada, aderindo ao serviço reclamada, com mensalidade de €35,99 e 24 meses de fidelização (Doc.1), tendo o serviço sido instalado em 31/05/2014.
- 2) Em 29/01/2015, o reclamante aderiu ao serviço reclamada, com mensalidade de €69,74 e 24 meses de fidelização (Doc. 2).
- 3) Em Junho de 2015, começaram a surgir diversos problemas no serviço de televisão, o qual que estava constantemente bloqueado/indisponível ou com qualidade insuficiente na imagem e que tornava impossível a visualização, tendo o reclamante efectuado diversas reclamações à reclamada, na sequência das quais ocorreram diversas intervenções técnicas no local (cfr Docs. 3 e 4), com substituição de diversos equipamentos, mas que não lograram eliminar as desconformidades.
- 4) Em Setembro de 2015, mantendo-se as desconformidades no serviço de televisão, o reclamante procedeu à rescisão do contrato, tendo o serviço sido desligado em 06/10/2015 (Doc.5), e pago a última factura emitida, no valor de €83,00 (Doc.6).
- 5) Em Outubro de 2015, o reclamante recebeu carta da reclamada (Doc.7), informando que seria facturado o valor de €1.185,58, correspondente às mensalidades que seriam devidas até ao termo do período de fidelização contratado.
- 6) O reclamante apresentou reclamações escritas à reclamada (Docs.8 e 9), informando não considerar devido o pagamento do referido valor, já que rescindira o contrato devido às dificuldades técnicas inultrapassáveis quanto à prestação do serviço de televisão contratado.

**Processo n° 758/2016**

**Sentença n° 74/2016**

---

Da análise dos documentos juntos, pelo reclamante, verifica-se de forma clara e evidente que o serviço fornecido pela reclamada ao reclamante através do contrato celebrado em maio de 2014 nunca funcionou de forma regular. Isto não obstante, como refere a reclamada na Contestação, terem sido feitas várias tentativas para resolver a situação no sentido do reclamante passar a ter o serviço de televisão a funcionar de forma normal. Mas os técnicos não conseguiram eliminar as irregularidades apresentadas sucessivamente desde junho e foram feitas várias intervenções desde julho até agosto, conforme resulta dos pontos 2, 3 e 5 do processo.

Não há dúvida de que havia motivos justificados para o reclamante pôr fim ao contrato celebrado com a reclamada e procurar um serviço de melhor qualidade, com aconteceu.

O reclamante diz que após ter posto fim ao contrato com a reclamada e celebrado contrato com outra operadora, nunca mais teve problemas com os serviços de televisão que passaram a funcionar regularmente, tendo mantido sempre os mesmos aparelhos de televisão que já tinha quando era cliente da -.

Há assim, sem sombra para dúvidas justa causa para o reclamante pôr fim ao contrato com a reclamada, uma vez que não lhe foram fornecidos eficazmente os serviços de televisão.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência ordena-se à reclamada que proceda à anulação da factura de penalização.

Sem custas. Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 20 de Abril de 2016

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

