

Processo nº 2452/2017

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Ccomunicações electrónicas – Serviço de televisão

**Tipo de problema:** Contratos e vendas

**Direito aplicável:** Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, Lei das Comunicações Eletrónicas).

**Pedido do Consumidor:** Rectificação da facturação com reembolso da quantia de € 225,50.

---

**Sentença nº 195/2017**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo), representado por -- (Advogada)

**Testemunha:**

- ----

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento encontra-se presente o reclamante e sua respectiva mandatária, não se encontrando presente qualquer representante da reclamada, tendo esta enviado a este Tribunal uma contestação.

Dada a palavra à Ilustre Mandatária do reclamante por ela foi solicitado que pudesse ser ouvida uma testemunha, o mesmo foi aceite pelo Sr. Juiz.

Ouvida a testemunha, que diz ser sogra do reclamante e que vive com o mesmo e a sua filha, por ela foi dito que durante os 5 meses do contrato o genro teve de chamar o técnico muitas vezes porque deixava de funcionar a televisão, mesmo mexendo com o comando a televisão não reagia, não a conseguia pôr a trabalhar, não por desconhecimento mas porque efectivamente o problemas eram dos serviços adquiridos, pois vive no local e tem conhecimento dos factos.

O Sr. Juiz colocou a questão à testemunha se a televisão avariava com facilidade e de quantos dias a televisão estava a trabalhar.

A testemunha respondeu que houve quase 1 mês que a televisão não funcionava.

Dada a palavra à esposa do reclamante, foi questionada pelo Sr. Juiz se o problema era só referente à TV se a internet também não funcionava.

Ao qual a mesma respondeu que para além das irregularidades no funcionamento da TV a internet também tem problemas. Muitas das vezes o reclamante, com a ajuda de um técnico pelo telefone, teria de subir a um escadote e seguir as instruções do mesmo e mesmo assim não funcionava a TV.

O Sr. Juiz questionou novamente a esposa do reclamante de quantas vezes teria o técnico se deslocado ao local para reparação dos problemas, pela qual foi dito que durante este período do contrato o técnico teria se deslocado muitas vezes ao local, sendo que aparentemente ficava o problema resolvido mas depois voltava a deixar de funcionar, e metade do tempo do contrato a TV esteve avariada.

Produzida a prova dão-se como provados os seguintes pontos da reclamação:

1. Em 14.11.2016, o reclamante celebrou contrato com a -- com vista à prestação do serviço --- e telefone fixo e televisão, com mensalidade no valor de € 99,69 (v. doc.1 do anexo1).

2. O referido contrato incluía 1 box "---e 2 boxes "--" por cabo (doc.1 do anexo 1).
3. Em 02.12.2016, o reclamante solicitou a alteração do contrato, tendo passado a ter 2 boxes "---- por cabo (doc.2 do anexo 1).
4. Após instalação das duas boxes "---, as mesmas faziam bloqueios sucessivos, pelo que o reclamante contactou várias vezes o Serviço de Apoio ao Cliente, tendo-lhe sido dito para efectuar o "reset" das boxes (desligar e voltar a ligar), o que não logrou eliminar definitivamente a avaria (bloqueios sucessivos).
5. Após bloqueios das duas boxes "----" em 6, 7, 8 e 9 de Janeiro, o reclamante deslocou-se à loja da --- no Centro Comercial de Oeiras, tendo a empresa efectuado a troca das boxes.
6. Em 11.01.2017, o reclamante solicitou assistência técnica à --, tendo um técnico se dirigido à sua residência e efectuado a reparação. Contudo, nesse mesmo dia, as boxes voltaram a bloquear por três vezes.
7. Em 12.01.2017, o reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da empresa, tendo informado que em virtude da permanência da avaria que impedia a utilização plena do serviço, iria solicitar a resolução do contrato com justa causa (doc.3 do anexo1).
8. Em 27.02.2017, após terem sido efectuadas mais duas intervenções técnicas pela empresa sem que as avarias fossem definitivamente eliminadas, o reclamante voltou a apresentar reclamação, reiterando a impossibilidade de utilização plena do serviço dado o bloqueio intermitente das boxes "----" e também do serviço de internet e informando que estaria ausente durante o mês de Março, pelo que as boxes ficariam desligadas, propondo-se avaliar a situação aquando do seu regresso (doc.4 do anexo1).
9. Em 17.04.2017, o reclamante voltou a apresentar reclamação no Livro de Reclamações da empresa (doc.5 do anexo 1) informando que após várias reclamações apresentadas, pelo telefone e por escrito (docs.6 e 7 do anexo 1), e apesar das várias deslocações de técnicos da empresa à sua residência, as avarias nas boxes e no serviço de internet permaneciam, pelo que iria solicitar a resolução do contrato e formalizar pedido de indemnização pelos prejuízos causados.

10. Ainda em 17.04.2017, o reclamante solicitou à --- a resolução do contrato com justa causa.
11. Durante a vigência do contrato, o reclamante efectuou o pagamento das facturas de Dezembro/2016 a Março/2017 (docs.8 a 11 do anexo 1), no valor total de € 489,80.
12. Na sequência do pedido de resolução do contrato, a empresa enviou três comunicações ao reclamante informando que o pedido estava em análise (docs. 12 a 14 do anexo 1).
13. Em 27.04.2017, a empresa enviou nota de crédito ao reclamante no montante de € 24,42 (doc.15 do anexo 1) respeitante a serviço telefónico móvel, tendo em 28.04.2017 informado que com a emissão daquela nota de crédito encontrava-se ainda em dívida a quantia de € 133,82 (doc.16 do anexo1).
14. Em 09.05.2017, dado que o reclamante desconhecia a que se devia aquele valor residual, apresentou pedido de esclarecimento (doc.17 do anexo 1), que não obteve resposta.

Dão-se como provados, no seguimento do depoimento e das declarações dadas pela esposa do reclamante que:

- A internet não funcionava regularmente e a TV, apesar das intervenções técnicas, só funcionou em cerca de metade do tempo do contrato, motivo pelo qual o reclamante pôs fim ao contrato.

Da matéria dada como assente resulta que o reclamante pagou à reclamada , apesar do serviço irregular, 498,80€.

Da análise da dada como assente e do depoimento resulta que, apesar do contrato ter durado 5 meses, o serviço que a --- prestou ao reclamante foi de má qualidade quer no que respeita ao serviço de TV como no serviço de internet.

As pessoas ouvidas, quer testemunha quer a esposa do reclamante, vivem na residência resulta que a TV estava sempre avariada e nas vezes que os técnicos se deslocaram ao local a TV ficava a funcionar mas poucas horas depois voltava a avariar.

## **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**

---

O reclamante, que é uma pessoa debilitada, teve de por várias vezes, utilizar um escadote para conseguir alcançar os equipamentos, seguir instruções pelo telefone dos técnicos, quase sempre sem resultado satisfatório.

Assim, tendo em conta todo o exposto entendemos que os serviços prestados devem-se limitar a 75€ (15€/mês) devendo a reclamada creditar/restituir ao reclamante o montante de 150,50€.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência a reclamada tem de creditar/restituir ao reclamante o montante de 150,50€.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 3 de Outubro de 2017

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)