

**RESUMO:**

O reclamante celebrou com a reclamada, um contrato de adesão ao pacote de serviços de TV / Net e Voz Ilimitada. Posteriormente, na sequência de contacto telefónico, o reclamante aceitou alterar o pacote de serviços contratado, para o pacote de serviços que disponibilizava o serviço de "comandos por voz", ideal para a sua esposa invisual.

O equipamento começou a apresentar várias falhas, o que impossibilitou usufruir do serviço de TV contratado.

O reclamante apresentou diversas reclamações, mas o conflito manteve-se sem resolução.

Tendo em conta o conteúdo da Contestação apresentada pela reclamada, o reclamante não tem nada a pagar, uma vez que foi anulada toda a facturação relativa à anulação do valor relativo à penalização contratual e o valor da mensalidade respeitante ao último ciclo de facturação.

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Comunicações electrónicas / serviço de televisão

**Tipo de problema:** Qualidade do serviço de televisão

**Direito aplicável:** Arts. 283.º, 285.º e 290.º do Código de Processo Civil.

**Pedido do Consumidor:** - Rescisão do contrato e anulação da facturação relativa a penalização por incumprimento do período mínimo do contrato, face à impossibilidade técnica da empresa na prestação dos serviços contratados em 09/09/2016.

---

## Sentença nº 59/2017

---

### PRESENTES:

(reclamante no processo)

---

### FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento, está apenas presente a reclamante não se encontrando qualquer representante da reclamada (---) que enviou o Requerimento que foi junto ao processo, cujo duplicado foi entregue à reclamante, dando-se por reproduzido.

Tendo em conta o conteúdo do requerimento apresentado pela reclamada, o reclamante nada tem a pagar, uma vez que foi anulada toda a facturação relativa à anulação do valor relativo à penalização contratual e o valor da mensalidade respeitante ao último ciclo de facturação de 2017-03 a 09 2017-04-08, no montante de €49,99.

---

### DECISÃO:

Nestes termos, em face da do conteúdo do mail da reclamada e tendo em consideração que estamos no âmbito dos direitos disponíveis, julga-se válida e relevante a transacção quanto ao objecto e qualidade das pessoas nela intervenientes e em consequência homologa-se por sentença, condenando as partes a cumpri-la nos seus precisos termos, ao abrigo dos arts. 283.º, 285.º e 290.º do Código de Processo Civil.

Sem custas.

Notifique-se.

---

Centro de Arbitragem, 28 de Março de 2017

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)