



Processo de Reclamação nº 2953/2015

Juiz-Árbitro: Dr. Paulo Duarte

RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

1. A reclamante, alegando que o serviço de televisão, prestado pela reclamada, não funciona correctamente, impedindo-a de o usar em boas condições, pede que se declare a resolução do contrato com aquela celebrado e que se declare que não lhe é devida nenhuma penalização.

2. A reclamada, reconhecendo que a reclamante se queixou, em três ocasiões, de perturbações no funcionamento de serviço de televisão, objecta, porém, que ela se mostrou indisponível para realizar “despistes técnicos telefónicos” e recusou a deslocação de uma equipa técnica à sua residência. Defende, por outro lado, que, não havendo “justa causa” para a resolução do contrato por parte da reclamante, esta terá de pagar a pena prevista no ponto 14.1. das “condições gerais do serviço”.

3. O tribunal, julgando provado o facto essencial alegado pela reclamante (a indisponibilidade de grande parte dos canais de televisão), e considerando verificado o incumprimento parcial do contrato por parte da reclamada, declarou a sua resolução, eximindo a reclamante de qualquer penalização.