SENTENÇA

Proc nº. 389/2026

TAC

MAIA

Reclamante: A., devidamente identificado nos autos.

Reclamada: V., devidamente identificada nos autos.

Sumário:

Alega o reclamante que existiu uma violação do contrato celebrado com a reclamada pois que, unilateralmente, foram retirados da grelha da tv sem box, canais que antes aí se encontravam.

Todavia, provou-se que existiu uma migração de canais do sistema analógico para o sistema digital, encontrando-se os canais alegadamente retirados, disponíveis em formato digital.

O contrato celebrado prevê a alteração, substituição ou eliminação de canais da grelha de canais, mediante a obrigação da reclamada de notificação aos clientes, o que aconteceu.

O contrato celebrado com o reclamante engloba o formato digital e o analógico.

Não existe violação da legislação do consumo, nem obrigação da rcelamada em reduzir o preço mensal praticado

- O pedido efetuado

O reclamante solicita a condenação da reclamada na redução proporcional da prestação mensal cobrada face à redução de canais disponíveis e, numa indemnização, que reflita a diferença da quantia efetivamente paga pela que deveria ter pago, se a reclamada tivesse desde logo reduzido a prestação mensal.

- Valor da reclamação

Fixa-se o valor da reclamação na quantia de 1,00 €

- Saneamento processual

O tribunal é competente e o processo é o próprio

Foi alegada a exceção dilatória da ilegitimidade passiva da recamada.

As partes são legítimas e

Inexistem nulidades ou irregularidades que cumpra sanar

- A reclamação (em síntese)

Em 1/4/25 o reclamante celebrou com a reclamada um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas.

Tal contrato prevê a disponibilização de 100 canais de televisão sem box, o que foi um elemento essencial para a decisão de contratar.

Em 5/5/25, um mês após a celebração do contrato a reclamada promoveu uma alteração contratual, que originou que o reclamante apenas tivesse acesso a 32 canais de televisão sem box, o que representa uma redução de 68 canais face ao contratado.

A reclamada informou que poderia adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canas disponibilizada em consequência de alteração da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos.

A reclamada obriga-se a notificar por escrito ou manter no ecrã do equipamento, com uma antecedência de 30 dias relativamente à data de entrada em vigor.

A situação traduz uma alteração contratual unilateral e substancial do objeto do contrato, que não pode ser legitimada por uma cláusula contratual genérica que confere à reclamada a possibilidade de modificar a grelha de canais, desvirtuando a relação estabelecida.

A reclamada enviou sms ao reclamante mas não especificava a redução significativa do nº. de canais disponíveis na televisão sem box.

A reclamada não aceitou a sugestão do reclamante relativa à redução proporcional da mensalidade cobrada por forma a refletir o número real de canais disponibilizados.

Solicita ainda o reclamante uma indemnização relativa à diferença de valor que este pagou mensalmente, e que deveria ter pago se a reclamada tivesse reduzido a prestação mensal, desde a data da alteração contratual.

(confronte-se todos os documentos juntos com a reclamação)

- A citação

Devidamente citada a reclamada apresentou contestação com documentação, mas não compareceu nem se fez representar em audiência arbitral.

-A contestação (em súmula)

Nesta, impugnou todos os factos e documentos que se encontrem em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e concluiu pela improcedência da reclamação e, consequente, absolvição da reclamada face ao pedido formulado.

Assim referiu,

Em 1/4/2025, celebraram as partes um contrato, tendo sido subscritos 170 canais – 109 canais SD, 64 canais HD, 2 canais 4K.

O serviço inclui ainda uma VBoxSmart.

No ponto C do contrato refere-se que: (…) "A V. poderá alterar os canais que compõem a oferta do serviço da televisão bem como a sua ordenação, por motivos técnicos ou comerciais, mediante informação tansmitida ao cliente"

No ponto D refere-se que a V. poderá adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canais disponibilizada no âmbito do serviço de televisão.

Por alteração técnica da grelha de canais do serviço de televisão via radio, a reclamada procedeu à migração dos canais anteriormente disponibilizados em sinal analógico para sinal digital.

A Informação desta alteração foi analisada e esclarecida junto do reclamante em 8/5/25 e 9/5/25.

Em 6/5/25, foi enviada ao reclamante uma sms informando sobre a atualização da listagem de canais.

Em 7/5/25, foi enviada ao reclamante uma sms informando que a tv sem box já possui todos os canais com qualidade digital.

Ou seja,

todos os canais incluídos no pacote base passaram a estar disponíveis em formato digital, alinhados com a grelha da box, sem duplicação entre versões SD e HD.

Não existiu qualquer redução de canais ou diminuição da oferta contratada, pois que os conteúdos mantiveram-se disponíveis ainda que em formato digital.

A migração dos canais do sistema analógico para o sistema digital consubstancia uma alteração de natureza técnica visando a qualidade do serviço disponibilizado, pelo que não se verifica qualquer incumprimento contratual, nem se mostra devida a redução da mensalidade.

As condições contratuais referem que a reclamada pode adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha (…)

(cfr toda a documentação junta na contestação)

- Da prova

- Declarações de parte do reclamante

O reclamante reiterou os factos que constam da reclamação apresentada e os quais se dão por reproduzidos.

Realçou que apresentou reclamação escrita mas que desconhece a resposta da reclamada.

Face ao exposto,

- Análise das provas decorrentes de audiência arbitral bem como das já existentes nos autos.

Verifica-se que os canais que o reclamante alega terem sido retirados da grelha, de forma unilateral, encontram-se disponíveis em formato digital.

Ou seja, existiu uma migração de canais do sistema analógico para o sistema digital.

Manteve-se a oferta contratual embora com um alinhamento diverso no sistema digital e evitou-se duplicação de canais.

Afigura-se necessária nova pesquisa e sintonização dos canais

O contrato celebrado prevê no clausulado a alteração, substituição ou eliminação de canais da grelha de canais, obrigando-se todavia, a reclamada a notificar os clientes nos termos preceituados.

A notificação foi efetuada.

O reclamante tomou conhecimento.

Pretendeu a reclamada incrementar a qualidade do serviço prestado.

Assim,

Tudo ponderado, a legislação aplicável, mais precisamente a LDC bem como o contrato celebrado, os factos dados como provados, é de concluir quer a reclamada cujmptiu a legislação do consumo, bem como o contrato celebrado. Ao migrar os canais do sistema analógico para o sistema digir«tal, ptetendeu melhorar a qualidades do serviço prestados aos clientes.

Os canais não foram retirados da grelha, estão disponíveis e alinhados no formato digital, o que ainda permitiu evitar a duplicação de canais entre o sistema analógico e o digital.

Não se vislumbra assim uma violação da legislação do consumo.

A reclamada cumpriu o contrato celebrado com o reclamante.

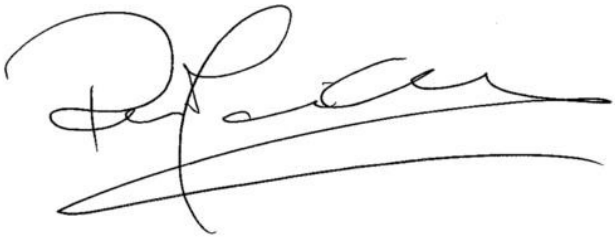
Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, absolvendo-se a reclamada do pedido formulado.

Sem custas (taxas arbitrais) por não serem devidas.

Registe e notifique

Maia, 5 de maio de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro