

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. A empresa dispõe da faculdade de alteração das condições contratuais relacionadas com “os detalhes dos preços” (entre outros elementos), desde que comunique com uma antecedência não inferior a 30 dias e informe o assinante do direito a resolver o contrato, sem qualquer encargo, se não aceitar a alteração. Assim, a lei faz depender a admissibilidade da alteração contratual de dois requisitos cumulativos, os quais devem ser cumpridos simultaneamente e com uma antecedência nunca inferior a 30 dias em relação à data de produção dos seus efeitos.
- II. No entanto, para se apurar se os requisitos foram cumpridos é necessário apreciar, previamente, se estamos perante uma alteração contratual.
- III. Nas suas cláusulas contratuais gerais, das quais a Requerente teve conhecimento, a Requerida prevê, especificamente, a possibilidade de atualização dos preços em função do Índice de Preços no Consumidor, tendo sido em função desse índice que comunicou a atualização dos preços à Requerente.
- IV. Forçoso é, pois, concluir que a Requerida se limitou a atualizar o preço da mensalidade em função de critérios previamente estabelecidos no contrato, os quais não foram alterados.
- V. Assim, não estando em causa qualquer alteração contratual, não se pode concluir que exista uma verdadeira alteração de preços, antes uma atualização em função das condições contratuais pré-estabelecidas.
- VI. Torna-se, por isso, irrelevante e inócuo apurar se a Requerida cumpriu os requisitos dos quais depende a admissibilidade das alterações contratuais.



A) RELATÓRIO:

REQUERENTE: **, residente no Lugar **, Ponte de Lima.

REQUERIDA: **, S.A., com sede na Rua ** Lisboa.

A Requerente apresentou reclamação contra a Requerida, a 30 de junho de 2020, junto do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB), pela qual peticiona a resolução sem custos do contrato celebrado com a Requerida, alegando o seguinte:

*“Venho através do seguinte solicitar apoio na rescisão contratual do meu serviço da ** devido à falta de informação em formato solido e duradouro, digital ou papel, das minhas condições contratuais onde menciona que sou obrigado a aceitar a subida de preço de 1% descrita na minha fatura do mês de Novembro. Depois de contacto com a linha, a operador informou que tinha as minhas condições no meu email, enviado pela ** aquando da adesão, coisa que não se verifica no email que recebi. Depois de verificado o email vejo que somente me enviaram o comprovativo de compra, bem como um link que tinha de clicar e digitar a palavra ACEITO, coisa que nunca fiz. De seguida voltei a contactar a operadora no sentido de frisar novamente que não aceitava o aumento e a mesma disse que as condições específicas tinha de consultar no site. No meu ver, penso que, qualquer empresa que se digne a efetuar contratos a distância tem de enviar as condições devidamente escritas em formato digital ou postal de forma a ficarem na minha posse, a ** não o fez. Assim sendo, solicito ajuda na rescisão contratual sem qualquer custo ou encargo, pela falta de documentação válida que prove a minha obrigatoriedade de aceitação desta subida de preço.”*

Notificada da reclamação, veio a Requerida alegar que desde 1 de janeiro de 2020 os preços dos produtos e serviços foram atualizados de acordo com a última taxa de inflação anual publicada pelo INE, facto que transmitiram à cliente. Mais alegaram que se encontra a decorrer período mínimo de permanência de 24 meses que termina a 10/02/2021, pelo que, caso o serviço seja desligado, será debitada o respetivo incumprimento contratual.

Frustrada a fase de mediação, seguiu o processo para a fase de arbitragem.

Contestando, alegou a Requerida que **foi celebrado contrato de comunicações eletrónicas a 10/02/2019 entre as partes, tendo por base um pacote de serviços de televisão, Internet e voz pelo preço de €39,99. Associado ao contrato, existia um período de fidelização como contrapartida de vantagens de €240,00, facto do qual a Requerente teve conhecimento**



aquando da assinatura do contrato, pelo qual aceitou também conhecer e aceitar as condições de preço, pagamento e duração do contrato. Invocando a cláusula 14 das condições gerais, alega que a Requerente teve conhecimento do período de fidelização contratado, com termo a 10/02/2021, e das consequências do seu incumprimento. Não tendo a Requerente efetuado o pagamento das prestações do contrato, os serviços foram desligados, motivo pelo qual se tornou exigível o pagamento da penalização pela resolução do contrato. Conclui dizendo que o valor dos encargos pela cessação antecipada do contrato é devido, devendo ser absolvida do pedido.

A audiência arbitral realizou-se no dia 06/05/2021 pelas 09h30 na Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, para a qual foram as partes devidamente notificadas e convocadas.

Em sede de audiência, a **Requerente referiu que já era cliente da Requerida antes da celebração do contrato em fevereiro de 2019 e que a assinatura desse contrato foi realizada em loja à qual se deslocou para reclamar do aumento realizado ao abrigo do contrato anterior. Mais alegou que a alternativa concedida pelo funcionário foi assinar novo contrato, com efeitos a partir daquela data. Referiu, ainda, que os serviços já não se encontram ativos, mas não soube indicar desde quando.**

A Requerida não esteve presente na audiência, tal como havia comunicado em sede de contestação.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens e serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria, nos termos do n.º 1 do art.º 4 do Regulamento do CIAB.

O pedido da Requerente tem por base um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, celebrado com a Requerida, o que corresponde à prestação de um serviço público essencial, nos termos da alínea d), do n.º 2, do art.º 1º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais



(LSPE). Neste sentido, o litígio encontra-se submetido a arbitragem necessária, nos termos do art.º 15º da LSPE.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 301º do CPC, em €240,00 (duzentos e quarenta euros) o valor da ação por corresponder ao valor atribuído ao ato jurídico cuja resolução a Requerente peticiona (atendendo a que a fidelização foi atribuída em função de vantagens no valor de €240,00). Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00) (art.º 6 do Regulamento do CIAB).

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não existem exceções que o tribunal deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO:

Impõe-se apreciar três questões:

- a) Se a Requerida comunicou as condições contratuais gerais;
- b) Se o aumento do preço comunicado pela Requerida corresponde a uma alteração contratual;
- c) Correspondendo a alteração contratual, se o aumento é admissível e se foram cumpridos os requisitos legais.

D) PROVA:

Documental:

- 1) Fatura emitida pela Requerida a 12/11/2019 em nome da Requerente, no valor de €39,99, junta pela Requerente;
- 2) “Documento de confirmação de compra” datado de 10/02/2019, assinado pela Requerente e junto pela Requerente e pela Requerida;
- 3) “Condições gerais para a prestação de serviço de comunicações eletrónicas e serviços conexos”, junto pela Requerida.

Testemunhal:



******, nascido a ******, residente na Rua ****** Ponte de Lima.

E) MATÉRIA DE FACTO:

FACTOS PROVADOS:

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) Entre Requerente e Requerida foi celebrado contrato de prestação de serviços com mensalidade de €39,99 e período de fidelização de 24 meses, a 10/02/2019;
- 2) Em Novembro de 2019 a Requerida informou a Requete que os preços dos serviços iriam sofrer atualização a 01/01/2020, em 1%, cfr. previsto na cláusula 5.3. das condições de serviço, correspondente à última taxa de inflação nacional anual publicada pelo INE;
- 3) Aquando da contratação, a Requerida entregou à Requerente as condições gerais associadas aos serviços contratados.

FACTOS NÃO PROVADOS:

Não se demonstrou provado que entre Requerida e a Requerente foi celebrado contrato anterior ao contrato em causa nos autos.

F) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do n.º 4 do art.º 607º do CPC, na fundamentação da sentença, as provas são analisadas criticamente, devendo ser indicadas as ilações tiradas dos factos instrumentais e demais fundamentos decisivos para a formação da convicção, tomando em consideração os factos admitidos por acordo, os que resultam da prova por documento e as presunções impostas por lei e pelas regras da experiência. Quanto à prova testemunhal, é a mesma apreciada livremente pelo tribunal, segundo juízos de lógica, razoabilidade e senso comum.

Assim, para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, as declarações prestadas pela Requerente em audiência de julgamento e ainda a prova testemunhal produzida.

O ponto 1) resulta do “documento de confirmação de compra”, junto por ambas as partes, correspondendo ao contrato celebrado entre Requerente e Requerida, do qual constam as condições particulares contratadas e a assinatura da Requerente, pelo que é matéria assente.



O ponto 2) resulta da análise à fatura junta pela Requerente. Em sede de julgamento, confrontados com a fatura, a Requerente e a testemunha, seu filho, reconheceram que a mesma contém a mencionada informação e que receberam a fatura, embora aleguem que não se tinham apercebido daquela informação e que a mesma não está suficientemente perceptível.

O ponto 3) resulta provado da análise ao contrato celebrado entre as partes de onde consta, em “informação relevante”, que “à presente adesão aplica-se as informações pré-contratuais e contratuais constantes do presente documento e das condições gerais e específicas de serviço disponibilizadas pela ** na presente data e que fazem parte integrante do Contrato (...)”. Resulta também por confissão da Requerente em audiência de julgamento que, confrontada com o doc. 2 junto pela Requerida e questionada se aquele documento lhe foi entregue, declarou expressamente que sim e, ainda, que “eles dão sempre”, referindo-se à operadora. Apesar de a testemunha ter declarado que as mencionadas condições não foram entregues, o depoimento quanto a este facto foi desvalorizado, não só porque a Requerente confessou os factos, mas também porque o depoimento não foi espontâneo nem convincente.

A matéria dada como não provada resulta do facto de, apesar de a Requerente e a testemunha terem referido que já existia vínculo contratual anterior, não foi apurada a data da contratação dos serviços, quais os serviços contratados, respetivo preço e demais condições contratuais, sendo que não foi junto qualquer documento comprovativo nem a Requerida confessou tal facto.

G) DIREITO:

Conforme já referido, a relação contratual estabelecida entre Requerente e Requerida enquadra-se numa relação de consumo, sendo-lhe aplicável, com especial interesse para a decisão da causa, a Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), aprovada pela Lei n.º 05/2004, de 10/02.

Nos termos do n.º 1 do art.º 48º da LCE, ***sem prejuízo da legislação aplicável à defesa do consumidor, a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público é objecto de contrato, do qual devem obrigatoriamente constar, de forma clara, exhaustiva e facilmente acessível, entre outros elementos, f) os detalhes dos preços e os meios de obtenção de informações atualizadas sobre todos os preços e encargos***



de manutenção aplicáveis, bem como as formas de pagamento e eventuais encargos ou penalizações inerentes a cada uma delas.

Nos termos do art.º 8º da Lei de Defesa do Consumidor (LDC) **o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso.**

Nos termos do n.º 16 do art.º 48º da LCE, *sempre que a empresa proceda por sua iniciativa a uma alteração de qualquer das condições contratuais referidas no n.º 1, deve comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma **antecedência mínima de 30 dias, devendo simultaneamente informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer encargo, no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado no contrato, salvo nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício dos assinantes.***

*

Qualquer pedido é sustentado e deve ser apreciado em função da causa de pedir. Nos presentes autos, a Requerente alega que a Requerida não poderia atualizar o preço da mensalidade porque não a informou sobre as cláusulas contratuais onde tal atualização se encontra prevista.

Resulta da prova produzida que, entre a Requerente e a Requerida, foi celebrado um contrato de prestação de serviços a 10/02/2019, pelo qual a Requerente se comprometeu a pagar uma mensalidade de €39,99 (sem prejuízo de eventuais custos adicionais), sujeito a uma fidelização de 24 meses.

É sobre a Requerida que recai o ónus de provar que prestou as informações a que está obrigada por força da Lei das Comunicações Eletrónicas e da Lei de Defesa do Consumidor. Conforme fundamento da matéria de facto ao ponto 3), esta prova resulta da “informação relevante” constante do contrato assinado pela Requerente, presumindo-se, assim, que a Requerente foi informada e teve conhecimento das condições gerais aplicáveis, presunção a favor da Requerida que não foi ilidida pela Requerente. Na verdade, a Requerente acabou por confessar que as condições gerais lhe foram entregues, conforme também já referido na fundamentação de facto.



Provado que a Requerente teve conhecimento das condições contratuais gerais, resta apreciar se a atualização do preço comunicada pela Requerida corresponde a uma alteração contratual nos termos definidos no n.º 16 do art.º 48º da LCE e, correspondendo, se a alteração é admissível e se a Requerida cumpriu a obrigação de comunicação a que está obrigada.

Da fatura junta aos autos, emitida a 12/11/2019, consta a seguinte informação **“A 1/Jan/2020, os preços dos serviços serão atualizados, conforme previsto na cláusula 5.3. das condições de serviço, em 1% que correspondente à última taxa de inflação nacional anual (taxa de variação média do IPC) publicada pelo INE (disponível em nos.pt/INE). Consulte o detalhe em nos.pt/fixo.”**

Por sua vez, no **ponto 5.3. das condições gerais** encontra-se previsto o seguinte: **o Cliente reconhece e aceita que o direito de rescisão sem qualquer encargo previsto no número anterior não se aplica (i) nos casos de mera atualização de preços por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor, conforme publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), nem (ii) nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício do Cliente.**

Tal como *supra* referido, a empresa dispõe da faculdade de alteração das condições contratuais relacionadas com “os detalhes dos preços” (entre outros elementos), desde que comunique com uma antecedência não inferior a 30 dias e informe o assinante do direito a resolver o contrato, sem qualquer encargo, se não aceitar a alteração. Assim, a lei faz depender a admissibilidade da alteração contratual de dois requisitos cumulativos, os quais devem ser cumpridos simultaneamente e com uma antecedência nunca inferior a 30 dias em relação à data de produção dos seus efeitos. No entanto, para se apurar se os requisitos foram cumpridos é necessário apreciar, previamente, se estamos perante uma alteração contratual.

Nas suas cláusulas contratuais gerais, das quais a Requerente teve conhecimento, a Requerida prevê, especificamente, a possibilidade de atualização dos preços em função do Índice de Preços no Consumidor, tendo sido em função desse índice que comunicou a atualização dos preços à Requerente. Forçoso é, pois, concluir que a Requerida se limitou a atualizar o preço da mensalidade em função de critérios previamente estabelecidos no contrato, os quais não foram alterados.

Assim, não estando em causa qualquer alteração contratual, não se pode concluir que exista uma verdadeira alteração de preços, antes uma atualização em função das condições



contratuais pré-estabelecidas. Torna-se, por isso, irrelevante e inócuo apurar se a Requerida cumpriu os requisitos dos quais depende a admissibilidade das alterações contratuais.

H) DECISÃO:

Pelo exposto:

Julgo a reclamação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Requerida do pedido.

Notifique.

Viana do Castelo, 09 de maio de 2021

A Juiz-Árbitro

(Lúcia Miranda)