

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Não estando em causa qualquer alteração contratual, a atualização de preço não estava dependente de comunicação prévia nem existe qualquer incumprimento contratual da Requerida que legitime a Requerente a proceder à resolução do contrato sem encargos ou que obrigue a Requerida a repor o preço anteriormente aplicado.



A) RELATÓRIO

No dia 03/02/2023, a Requerente *, residente na Rua *, apresentou reclamação contra a Requerida *, com sede na Avenida *, Lisboa, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Renovou o serviço com a Requerida a 16/03/2022, por €34,90 mensais;
- 2) Em 18/01 recebeu um email a notificar que haveria um aumento máximo de 7,8%;
- 3) Não fica claro quanto é nem para quem é, diz apenas “para consultar a informação sobre a atualização de preços e condições dos seus serviços *, disponível a partir de 30 de janeiro, ligue grátis * ou aceda a *;
- 4) Entretanto recebeu ontem uma mensagem no telemóvel a comunicar que vai passar a ser cobrado €37,55;
- 5) O princípio da fidelização é a estabilidade de preços para ambas as partes;
- 6) Se aparecesse uma proposta melhor no mercado, não pode trocar devido à fidelização, o mesmo se verifica ao contrário, para manter as condições de fidelização;
- 7) Se todos os serviços aumentarem isso passa a ser válido para os novos serviços;
- 8) Se o valor é diferente, então pretende manter o direito de deixar o serviço, até porque já encontrou no mercado quem mantivesse o serviço atual por um valor inferior;
- 9) Considera que o seu direito de consumidor está a ser posto em causa;
- 10) A Requerida tem o direito de aumentar e a Requerente não tem o direito de não aceitar esse aumento e ambos rescindem o contrato com acordo mútuo;
- 11) Não tem de pagar os €136,13 que lhe foram pedidos em loja para o efeito;
- 12) Compreende o efeito da inflação e desta recessão para todos, todos os negócios estão a sentir e isso não significa que o consumidor pode pagar mais, aliás, o que se verifica é uma redução do poder de compra.

Peticona que a Requerida mantenha o preço do serviço pelo valor contratualizado ou que permita trocar de operadora sem prejuízo.

*

Em **Contestação**, a Requerida contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

- 1) O Demandante é Cliente com o número de conta * desde 27-02-2017;
- 2) Tendo renovado serviço TvNetVoz a 16/03/2022 com fidelização de 24 meses;
- 3) No âmbito da contratação foram entregues contrato de adesão e Resumo de Contrato e respetivas condições contratuais;



4) Nas condições de prestação dos serviços, Cláusula F.2, nº 2 do contrato único, estabelece, antecipadamente, o modo como os preços serão atualizados periodicamente, estando prevista a possibilidade de atualizar os seus preços, de modo a suportar os investimentos anuais efetuados na rede e nos produtos e serviços que presta;

5) Encontrando-se ainda previsto na mesma clausula no nº 7 que Cliente reconhece e aceita que o direito de resolver o contrato não se aplica nos termos no nº 6, nos casos de mera atualização de preços nos termos referidos na clausula F2;

6) Procedeu ao envio de email a cliente a informar do aumento de preços a março de 2023 para o endereço *, datada de 18/01/2023, cumprindo o pré-aviso de 30 dias, muito embora esta atualização não configure uma alteração contratual;

7) Esclarecendo que a atualização de preços a aplicar aos Clientes seria no máximo de 7,8%, em linha com a taxa de inflação divulgada pelo INE e referindo que a atualização foi calculada com referência à taxa de inflação, baseada no Índice de Preços no Consumidor referente ao ano 2022 e publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de Estatística;

8) Uma vez que, o setor das telecomunicações tem sido fortemente afetado pelo atual contexto macroeconómico e geopolítico, do qual resultaram aumentos significativos nos preços da energia e das matérias-primas;

9) Este facto, associado à subida da taxa de inflação, resulta em aumentos expressivos nos custos operacionais e de manutenção e gestão da rede de suporte à prestação dos serviços;

10) Como esta atualização se encontra em linha com o previsto no respetivo contrato (Cláusula F2), esta atualização de preços não confere direito ao cancelamento do contrato sem encargos, tal como se encontra expressamente previsto na Cláusula F.7 do contrato ou em Pergunte à ANACOM - Portal do Consumidor (anacom-consumidor.pt);

11) Até porque não se trata de uma alteração contratual;

12) Estando ainda previsto publicamente na página do site em https://www* ;

13) Tem a consciência da importância social e económica que os serviços têm para todas as famílias, empresas e instituições;

14) Procura oferecer as melhores soluções aos clientes que se encontrem numa situação de especial vulnerabilidade económica ou que pretendam continuar a usufruir dos serviços a um preço mais ajustado a situações específicas;



15) Tendo disponibilizado iniciativas que procuram ajudar os Clientes, podendo aceder a um conjunto de apoios económicos, disponíveis para Clientes em dificuldade, em https://www.*, bem como contactos para mais informações e consulta de novas condições;

16) Como a atualização de preços ocorrida a 1 de março de 2023 está em linha com a inflação e prevista nas condições contratuais, não confere o direito a rescisão de contrato sem pagamento de encargos adicionais;

17) Em prol da clarificação do clausulado contratual, as novas condições foram comunicadas aos clientes nas respetivas faturas, no caso em concreto, na fatura FT * adicionou informação sobre atualização de tarifas;

18) A comunicação é enviada na fatura para dar destaque e que, na medida em que não se trata de uma alteração, mas sim clarificação em benefício do cliente.

Peticona a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 22/06/2023, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

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 prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, d) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 15º da referida Lei.

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

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €34,90 o valor da ação.

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

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação, cumpre apreciar e decidir se a Requerente está ou não obrigado a suportar o novo preço comunicado pela Requerida ou se se pode desvincular do contrato sem custos.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) Entre a Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços de TV+NET+VOZ, associado ao número de conta *;
- 2) No dia 16/03/2022, a Requerida propôs e a Requerente aceitou a renovação das condições contratuais, pelo preço mensal de €34,90 e uma fidelização de 24 meses;
- 3) A Requerida comunicou as condições contratuais e o resumo do contrato de adesão;
- 4) As condições contratuais preveem a possibilidade de a Requerida atualizar os seus preços, de modo a suportar os investimentos anuais efetuados na rede e nos produtos e serviços que presta, em função da inflação;
- 5) As condições contratuais preveem que o cliente reconhece e aceita que o direito de resolver o contrato não se aplica nos casos de mera atualização de preços;
- 6) No dia 18/01/2023, a Requerida enviou um email à Requerente a comunicar que haveria um aumento máximo de 7,8% no preço mensal;
- 7) A Requerente foi informada de que passaria a ser cobrado o valor de €37,55 mensalmente.

FACTOS NÃO PROVADOS

Não existem factos, com relevância para a decisão da causa, que não tenham ficado provados.



E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito, sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e as declarações da Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela Requerente foi dito que a negociação foi realizada por telefone e que lhe foi garantido que o preço não se alteraria durante 24 meses. Confirmou ter recebido as condições contratuais, mas partiu do pressuposto de que o preço se manteria inalterado por lhe ter sido dito que “só voltariam a negociar daqui a dois anos”. Acrescentou que “é sempre a questão das letras pequeninas” e que não leu as condições todas, confiando na informação prestada por telefone, cujas condições aceitou. Não ficou demonstrado, nem havia sido alegado, aquando da apresentação da reclamação, que durante a chamada, a Requerida tenha garantido que não haveria alterações ao preço contratado. Em todo o caso, ainda que a Requerida tenha referido que o preço só seria negociado dali a dois anos, tal facto não contraria uma eventual atualização de preços prevista contratualmente, a qual não depende de qualquer negociação entre as partes. Por outro lado, a Requerente referiu que entende que a atualização em função da inflação não é justa porque o consumidor também sofre as oscilações decorrentes dessa alteração e, se o preço é fixado aquando da contratação, dever-se-á manter até ao fim da fidelização para ambas as partes.

Da cláusula F, n.º 2 das condições contratuais consta que “De modo a suportar os investimentos anuais efetuados na rede e nos produtos e serviços que a * presta, os preços aplicáveis ao serviço serão atualizados no 1º trimestre de cada ano, por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor, publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), no valor mínimo de 50 cêntimos (IVA incluído).” No ponto 7 da mesma cláusula consta que “O cliente reconhece e aceita que o direito de resolver o contrato sem pagamento de encargos previsto no número anterior não se aplica: (i) nos casos de mera atualização de preços nos termos referidos na cláusula F.2., nem (ii) nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício do Cliente.”



Foi também relevante o documento denominado “resumo do contrato” junto aos autos por ambas as partes, do qual constam as condições contratadas em março de 2022. Relevou, ainda, o email enviado no dia 18/01/2023, pela Requerida, através do qual informou a Requerente que o preço da mensalidade sofreria alterações a partir de 1 de março de 2023. Quanto ao valor da mensalidade atualizada, foram relevantes as declarações da Requerente.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A nova LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16/08, entrou em vigor, na sua generalidade, no dia 14/11/2022 e aplica-se, apenas, aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor (à exceção das disposições identificadas no art.º 9º sob a epígrafe “norma transitória”). Assim, relevam as disposições da LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (LCE), aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10/02, atualizada à data dos factos.

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 eletrónicas acessíveis ao público é objeto 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.

Quando o contrato for celebrado por telefone ou através de outro meio de comunicação à distância, o prestador do serviço deve facultar ao consumidor, antes da celebração do contrato, sob pena de nulidade deste, todas as informações, ficando o consumidor vinculado apenas depois de assinar proposta contratual ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor (n.º 3).

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, 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. Assim, para que a alteração contratual seja admissível, a empresa terá de cumprir 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: a) comunicação por escrito da proposta de alteração e b) informação do direito de rescindir o contrato sem encargos, caso não aceite.

Impõe-se apurar se a alteração de preço promovida pela Requerida corresponde a uma alteração contratual ou a uma mera atualização de preços prevista contratualmente. 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, a atualização do preço não estava dependente de comunicação prévia nem existe qualquer incumprimento contratual da Requerida que legitime a Requerente a proceder à resolução do contrato sem encargos ou que obrigue a Requerida a repor o preço anteriormente aplicado.

Por fim, o Índice de Preços no Consumidor (IPC) registou uma variação média anual de 7,8%, conforme consta dos dados do INE, sendo que se verifica que o novo valor da mensalidade corresponde ao resultado da aplicação da mencionada taxa à mensalidade fixada em março de 2022.

DECISÃO:

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

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Braga, 20 de julho de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)