

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. 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, nomeadamente sobre, entre outros elementos: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; 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.
- II. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor.
- III. Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.



A) RELATÓRIO

No dia 24/02/2023, o Requerente *, residente na Rua *, Braga, apresentou reclamação contra a Requerida *, com sede na Av. * Lisboa, alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Na altura da celebração do contrato de fidelização, foi-lhe entregue um contrato constituído por 4 páginas em papel, onde apenas refere o valor fixo de €35,89, durante 24 meses de fidelização;

2) Não refere qualquer atualização durante esse período à taxa de inflação;

3) Dirigiu-se à loja onde fez o contrato, apresentou o mesmo e a resposta foi que deram o contrato todo.

Peticona que mantenham o preço até ao fim do período de fidelização (26/07/2023) ou em alternativa que seja anulada a fidelização.

*

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

1) O Demandante é Cliente com o número de conta * desde 27-07-2021;

2) Tendo serviço TvNetVoz com fidelização de 24 meses até 30/07/2023;

3) No âmbito da contratação foram entregues contrato de adesão e Resumo de Contrato, bem como as respetivas condições contratuais;

4) Conforme previsto nas condições contratuais, Ponto F no nº 7, o Direito de resolver o contrato sem encargos não se aplica nos casos de mera atualização de preços;

5) Importa ainda referir que 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;

6) 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;

7) 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 \(anacom-consumidor.pt\)](https://www.anacom.pt);

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

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

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

14) Por isso, procuram 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 (ex: desemprego, quebra de rendimento, dificuldade em pagar a fatura, etc) em [https://www*](https://www.);

16) Bem como contactos para mais informações e consulta de novas condições;

17) Assim, 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;

18) Conforme comunicação da ANACOM “Os operadores podem livremente definir, dentro dos limites legais, as condições que aplicam à prestação dos seus serviços, nomeadamente os preços. Neste contexto, os prestadores podem, efetivamente, definir no contrato aumentos anuais de preços, assegurando que essa informação respeita as exigências de transparência e previsibilidade desse aumento”;

19) Referindo ainda que “Para saber se esta situação é legal, é importante que leia bem o seu contrato porque há que distinguir se o aumento de preços está ou não previsto no contrato”;

20) Ressalvando que “Se o seu contrato tiver uma cláusula que prevê a atualização dos preços dos serviços em função de um índice objetivo dos preços no consumidor elaborado por um organismo oficial, esse aumento é legal e não confere ao utilizador o direito a cancelar o contrato sem encargos”;

21) Face a tudo o que foi exposto, o aumento previsto é legal e não confere o direito a cancelar o contrato sem encargos.

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.

Em audiência, o Requerente aditou um pedido de devolução dos montantes pagos em excesso, desde a reclamação.

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 €35,89 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 o Requerente está ou não obrigado a suportar o novo preço comunicado pela Requerida ou se pode exigir que a fidelização seja anulada. Cumpre ainda apreciar se o Requerente tem direito a obter o reembolso da diferença entre o valor da mensalidade pago nas faturas emitidas antes e após a data em que apresentou reclamação, isto é, 24/02/2023.



D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) No dia 26/07/2021, foi celebrado, na loja da Requerida, um contrato de prestação de serviços de TV+NET+VOZ, entre o Requerente e a Requerida, pelo preço mensal de €34,90 e uma fidelização de 24 meses;
- 2) Aquando da contratação, a Requerida entregou ao Requerente o “contrato de adesão”, composto por três folhas, e a “ficha de informação simplificada”, composta por uma folha;
- 3) No dia 18/01/2023, a Requerida enviou um email ao Requerente a comunicar que haveria um aumento máximo de 7,8% no preço mensal;
- 4) Em janeiro de 2023, a mensalidade encontrava-se fixada em €35,89;
- 5) O Requerente foi informada de que passaria a ser cobrado o valor de €38,63, mensalmente.

FACTOS NÃO PROVADOS

Não resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) O preço da mensalidade do contrato celebrado a 26/07/2021 foi fixado em €35,89;
- b) A Requerida comunicou ao Requerente as condições contratuais e o resumo do contrato de adesão.

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 (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) 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 do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Requerente foi dito que, aquando da celebração do contrato, apenas lhe foram entregues quatro folhas, correspondentes ao contrato de adesão e à ficha de informação simplificada que juntou aos autos. Da análise aos referidos documentos, verifica-se, desde logo,



que o contrato de que o Requerente dispõe não é igual aos contratos que a Requerida juntou. A Requerida juntou dois contratos, um preenchido de forma manuscrita e outro digitalmente, mas nenhum deles é igual ao contrato junto pelo Requerente. Verifica-se que o contrato junto pelo Requerente se encontra por si rubricado na primeira e segunda páginas, o que não se verifica no contrato manuscrito junto pela Requerida. O próprio formulário é diferente quanto a estas páginas, sendo apenas idêntica a última página, assinada pelo Requerente. Quanto ao doc. 2 junto pela Requerida, correspondente ao contrato em formato digital e respetivas condições contratuais, o mesmo não se encontra assinado ou rubricado nem foi demonstrado que tenha sido comunicado ao Requerente. Também a ficha de informação simplificada junta pela Requerida não coincide com a ficha junta pelo Requerente. No entanto, o valor da mensalidade indicado na ficha de informação junta pela Requerida corresponde ao valor que o Requerente indicou na sua petição, pelo que foi formada a convicção de que terá havido alguma alteração ou atualização de preços ao longo da vigência do contrato – que já vigora há quase 2 anos – encontrando-se a mensalidade fixada, pelo menos em janeiro de 2023, em €35,89. Este valor resulta igualmente da análise à fatura emitida em 05/02/2023, correspondente a janeiro de 2023, junta pelo Requerente. Contudo, não foi apurado, tampouco alegado, em que circunstâncias o preço foi alterado de €34,90 para €35,89.

Foram ainda relevantes as faturas de abril e maio de 2023, através das quais se verifica a cobrança de €38,63, e o email de comunicação da alteração do preço, com efeitos a partir de 1 de março de 2023.

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.

Ao abrigo do art.º 8º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 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, nomeadamente sobre, entre outros elementos: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; 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. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor (art.º 8º n.º 5).

O dever de informação encontra-se igualmente previsto no art.º 4º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, que prevê que o prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias. Ao abrigo do art.º 11º da referida Lei, cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.

A Requerida não logrou demonstrar que tenha informado o Requerente de que o preço contratado poderia ser alvo de atualização em função da inflação. Ainda que se entenda que não está em causa uma alteração contratual, trata-se de uma condição contratual da qual o Requerente deveria ter sido informado. Assim, ao atualizar o preço sem previsão contratual, a Requerida incorreu em incumprimento, pelo que é responsável pelo prejuízo que causou ao Requerente (art.º 798º CC), estando obrigada a reparar os danos através da reposição natural, isto é, reconstituindo a situação anterior à lesão (art.º 562º CC).

DECISÃO:

Julgo a ação procedente e, em consequência, condeno a Requerida:

a) a manter o preço da mensalidade em €35,89 até ao termo da fidelização associada ao contrato celebrado a 26/07/2021;

b) a reembolsar o Requerente da diferença entre o valor cobrado depois da atualização do preço (€38,63) e o valor cobrado antes da referida atualização, em todas as faturas emitidas a partir de 24/02/2023.

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

Notifique.

Braga, 18 de julho de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)