

**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. São proibidas as práticas comerciais desleais, entendidas como qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço.
- II. O consumidor tem direito à redução adequada do preço ou à resolução do contrato relativamente aos produtos adquiridos por efeito de uma prática comercial desleal, podendo exercer qualquer um dos direitos.
- III. Não pode a Requerida prevalecer-se do conteúdo das condições gerais quando o mesmo é claramente contraditório em relação às informações e esclarecimentos prestados durante a negociação do contrato.



A) RELATÓRIO

No dia 24/03/2023, o Requerente *, residente na Rua *, Braga, apresentou reclamação contra a Requerida *, com sede na *, alegando, essencialmente, o seguinte:

1) No passado mês de dezembro recebeu várias chamadas telefónicas da Requerida para proceder a uma renegociação do contrato em que ofereceram as mesmas condições e preço do serviço que tinha na altura, mas fidelizando por mais 24 meses;

2) Disse que não via qualquer vantagem em aceitar quando ainda faltavam 6 meses para terminar o contrato em vigor;

3) A única vantagem que a Requerida conseguiu apresentar foi que, com o novo contrato, garantiria que não teria qualquer aumento da mensalidade durante os 24 meses, garantindo o preço de €34,90 durante todo esse período;

4) Essa garantia foi o único motivo pelo qual aceitou prolongar a fidelização;

5) Com surpresa recebeu um email da Requerida a informar do aumento de preço a partir de 1 de março;

6) Pensou que fosse algum equívoco e por isso enviou comunicação escrita para a Requerida por mais que uma vez, ficando registada com a referência *, a explicar a forma como todo o processo de renegociação decorreu, ao qual responderam de todas as vezes com o mesmo tipo de mensagem a informar do aumento de preço, ignorando o facto de que só renovou o contrato por causa da garantia de manutenção do preço apresentada na chamada;

7) Depois disso escreveu no Livro de Reclamações, ficando registado com o número ROR000000000*;

8) A resposta da Requerida a essa reclamação ignorou os factos apresentados para o caso concreto, tratando-se apenas de uma resposta pró-forma para um caso genérico;

9) Escreveu novamente no Livro de Reclamações, pedindo uma resposta em conformidade com este caso ficando registado com número ROR000000000*;

10) A única diferença na resposta foi que disseram que lamentavam o sucedido, mas continuaram a refugiar-se que no novo contrato existe uma cláusula que permite que os preços sejam atualizados com referência à taxa de inflação;

11) O contrato existente à data da negociação não tinha essa cláusula e ainda era válido por 6 meses;

12) A assistente da Requerida ou foi incompetente ou agiu de má-fé ao ludibriá-lo a celebrar um novo contrato com piores condições, usando uma cláusula que passa despercebida



num texto gigante, quando na chamada foi garantida a manutenção do preço durante os 24 meses;

13) Em qualquer das hipóteses não é justo que fique prejudicado, enquanto a Requerida apenas lamenta, mas tira partido do embuste de que foi alvo.

Peticona a manutenção da mensalidade pelo período acordado ou anulação da fidelização.

*

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

- 1) O Demandante é Cliente com o número de conta * desde 08-06-2013;
- 2) Tendo renovado serviço TvNetVoz a 02/01/2023 com fidelização de 24 meses;
- 3) No âmbito da contratação foram entregues contrato de adesão e Resumo de Contrato, bem respetivas condições contratuais;
- 4) Conforme referido nas condições de prestação dos serviços, Cláusula F.2, nº2 do contrato único, estabelece, antecipadamente, o modo como os preços serão atualizados periodicamente;
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) À data do contacto para renovação contratual, ainda não se encontrava prevista a atualização de preços;
- 8) Tendo a 18/01/2023 procedido ao envio de email a cliente a informar do aumento de preços previsto a partir de março de 2023 para o endereço *, cumprindo o pré-aviso de 30 dias, muito embora esta atualização não configure uma alteração contratual;
- 9) 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;
- 10) 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;



11) 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 nossos serviços;

12) 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);

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

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

15) Prestando informações úteis e possíveis medidas para Clientes que se possam encontrar em situação de especial vulnerabilidade económica, bem como outras de otimização/controlo de custos;

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

17) 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;

18) 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.*);

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

20) 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;

21) Tal como se encontra expressamente previsto na Cláusula F.7 do contrato ou em [Pergunte à ANACOM - Portal do Consumidor \(*.pt\)](https://www.anacom.pt);

22) 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”;



23) 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”;

24) 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.”;

25) 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 €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 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.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços de TV+NET+VOZ, associado ao número de conta *;
- 2) Em data não apurada, mas em dezembro de 2022, a Requerida propôs, por telefone, e o Requerente aceitou a renovação das condições contratuais, pelo preço mensal de €34,90 e uma fidelização de 24 meses;
- 3) A proposta foi apresentada quando faltavam 6 meses para o termo da fidelização do contrato que se encontrava em vigor;
- 4) A Requerida ofereceu as mesmas condições de que o Requerente usufruía à data;
- 5) A Requerida informou o Requerente de que estavam previstos aumentos de preço e que, ao aceitar a proposta, garantia que o preço não se alteraria durante 24 meses;
- 6) O Requerente só aceitou renovar o contrato por lhe ter sido garantido que o preço não sofreria alterações;
- 7) A Requerida comunicou as condições contratuais e o resumo do contrato de adesão;
- 8) 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;
- 9) 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;



10) 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;

11) A mensalidade passou a fixar-se em €36,99.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

a) As condições contratuais em vigor antes da renovação não previam a possibilidade de atualização de preços em função da inflação.

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 e gravações de chamada juntas aos autos e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Requerente foi dito que recebeu uma chamada telefónica da Requerida numa altura em que faltavam 6 meses para o termo da fidelização que se encontrava em curso e que a proposta apresentada não oferecia nada de novo, mantendo-se as condições de que já usufruía. No entanto, foi-lhe dito que estavam previstos aumentos no futuro e, por isso, se aceitasse, garantiria que o preço, de €34,90, não se alteraria, sendo esta a única vantagem que lhe foi apresentada. Mais disse que, atualmente, a mensalidade se fixa em €36,99. Acrescentou que se sente ludibriado e que foi mais tarde procurar se a cláusula a que a Requerida faz referência existia no anterior contrato e percebeu que não, facto que não ficou demonstrado, considerando que as condições não foram juntas aos autos. Contudo, as restantes declarações do Requerente são corroboradas pela gravação da chamada junta aos autos com a ref. *. Com efeito, através desta chamada, a Requerida confirma que a fidelização do contrato em vigor àquela data terminaria dali a 6 meses e oferece os mesmos serviços de que o Requerente já usufruía, pelo preço de €34,90, garantindo que o valor não sofreria alterações, nem mesmo com a inflação. Aliás, perante a declaração do Requerente de que estava à espera de que melhorassem a oferta,



considerando que ainda faltavam 6 meses para o termo da fidelização, a Requerida refere que o valor de mercado do atual serviço já é superior ao que o Requerente está a pagar e que “estão a permitir ao cliente renovar o serviço, mantendo as características, mas também mantendo o valor, não há aqui qualquer atualização de valor. Por norma, podia haver aqui uma atualização de cerca de €1,00/€1,50 por questões de inflação, essa atual proposta, efetivamente, não tem essa característica, está-lhe a manter este valor base, por este serviço, renovando aqui algumas das ofertas que estão associadas (...)”. Esta informação é reiterada adiante na chamada, dizendo que “a partir de janeiro, a informação que nós temos é que provavelmente vai haver aqui esta atualização por questões de inflação, cerca de €1,00/€1,50, portanto, os clientes depois vão ser contactados em campanhas posteriores e depois já podem não ter esta possibilidade de manter o seu atual serviço pelo valor que estão a pagar”. Novamente, quando questionada expressamente pelo Requerente se não há hipótese de o valor indicado sofrer o referido ajuste (inflação), a Requerida esclarece que “posteriormente, se for contactado numa campanha posterior, podem já lhe apresentar um valor diferente e aí pode já estar refletido esse aumento da inflação. Esta proposta ainda não tem essa característica. A indicação que nós temos é que o cliente ao aceitar esta proposta, durante os 24 meses do novo contrato, fica com este valor dos €34,90”.

Quanto à data da contratação, embora a Requerida tenha juntado um contrato com data de 02/01/2023, o mesmo não se encontra assinado pelo Requerente, sendo que, da audição da chamada decorre claramente que a mesma foi realizada em dezembro, tendo em conta a referência que é feita às atualizações a aplicar a outros clientes a partir de janeiro, bem como o facto de desejarem, mutuamente, boas festas. Foi, assim, formada a convicção de que a chamada foi realizada em dezembro, embora o envio das condições possa ter ocorrido já em janeiro.

Da cláusula F, n.º 2 das condições contratuais (página 7) consta que “De modo a suportar os investimentos anuais efetuados na rede e nos produtos e serviços que * 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, do qual constam as condições contratadas em janeiro de 2023. Relevou, ainda, o email enviado no dia 18/01/2023, pela Requerida, através do qual informou o Requerente de que o preço da mensalidade sofreria alterações a partir de 1 de março de 2023. Para a decisão da causa, foram também importantes os emails e reclamações apresentadas pelo Requerente, junto da Requerida, após a comunicação da alteração.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa, relevam as disposições da nova LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16/08 que entrou em vigor, na sua generalidade, no dia 14/11/2022 e que se aplica aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor.

Estabelece o art.º 135º, n.º 1 que os utilizadores finais têm o direito de resolver os seus contratos sem incorrerem em quaisquer custos, que não os relacionados com a utilização do serviço até à data da resolução, **após o aviso de alteração das condições contratuais referidas no n.º 6 do artigo 120.º** e propostas pela empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, salvo quando as alterações: a) Sejam propostas exclusivamente em benefício do utilizador final; b) Não tenham efeito negativo no utilizador final, nomeadamente as que sejam de carácter puramente administrativo ou relacionadas com o endereço do prestador; ou c) Decorram diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou de ato ou regulamento da ARN.

As empresas notificam qualquer alteração das condições contratuais aos utilizadores finais, de forma clara, compreensível e em suporte duradouro, com pelo menos um mês de antecedência, devendo informá-los, na mesma comunicação e sempre que aplicável, do seu direito de resolver o contrato sem encargos, caso não aceitem as novas condições (n.º 3). O direito de resolução contratual pode ser exercido no prazo de trinta dias após a notificação da alteração (n.º 5).

O mencionado art.º 120º, n.º 6 refere-se às seguintes condições:

a) O nome, endereço e os dados de contacto da empresa e, se diferentes, os dados de contacto para eventuais reclamações;



- b) As principais características de cada serviço prestado;
- c) Os preços de ativação, incluindo o da instalação do serviço de comunicações eletrónicas e de quaisquer encargos recorrentes ou associados ao consumo, se o serviço for prestado contra uma prestação pecuniária direta;
- d) A duração do contrato e as suas condições de renovação e de cessação;
- e) A medida em que os produtos e serviços são concebidos para os utilizadores finais com deficiência;
- f) No que respeita aos serviços de acesso à Internet, um resumo das informações obrigatórias nos termos das alíneas d) e e) do n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015. (art.º 120º, n.º 6).

Daqui se conclui, com relevância para o caso em apreço, que qualquer alteração contratual relacionada com os preços deve ser comunicada com uma antecedência de um mês e com indicação expressa de que o consumidor poderá fazer cessar o contrato, caso não aceite, e sem incorrer em quaisquer encargos.

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 o 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 ao Requerente. Entende-se que não está em causa uma verdadeira alteração contratual, antes uma atualização em função das condições contratuais pré-estabelecidas.

No entanto, porque o Requerente alega que se sentiu ludibriado e que só aceitou a proposta de contratação porque lhe foi garantido que o preço se manteria sem alterações, relevam, ainda, as disposições do DL n.º 57/2008, de 26 de março que estabelece o regime das PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS.

São proibidas as práticas comerciais desleais, entendidas como qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço. O carácter leal ou desleal da prática comercial é aferido utilizando-se como referência o consumidor médio (art.º 4º e 5º).

Em especial, são desleais as práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas [art.º 6º b)].



Ao abrigo do art.º 7º, n.º 1 “é enganosa a prática comercial que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente correctas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja susceptível de induzir em erro o consumidor em relação a um ou mais dos elementos a seguir enumerados e que, em ambos os casos, conduz ou é susceptível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transacção que este não teria tomado de outro modo: (...) b) As características principais do bem ou serviço, tais como a sua disponibilidade, as suas vantagens, (...); d) O preço, a forma de cálculo do preço ou a existência de uma vantagem específica relativamente ao preço (...)”.

Por outro lado, considera-se omissão enganosa a prática comercial que omite uma informação com requisitos substanciais para uma decisão negocial esclarecida do consumidor [art.º 9º, n.º 1 a)].

O consumidor tem direito à redução adequada do preço ou à resolução do contrato relativamente aos produtos adquiridos por efeito de uma prática comercial desleal, podendo exercer qualquer um dos direitos, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais (art.º 14º, n.º 1 e 2). O consumidor lesado por efeito de alguma prática comercial desleal é ainda ressarcido nos termos gerais (n.º 3).

Resulta claramente da prova produzida que a Requerida garantiu de forma expressa que o preço fixado aquando da contratação não sofreria alterações em função da inflação, apresentando até a proposta como vantajosa precisamente por esse motivo, indicando que outros consumidores que recebessem propostas em janeiro de 2023 já não poderiam usufruir de tal vantagem. Ficou, ainda, claro que a decisão de contratar por parte do Requerente foi tomada em função desta vantagem quanto à manutenção do preço, uma vez que as vantagens quanto aos serviços eram as mesmas de que já usufruía.

Ainda que as condições contratuais enviadas prevejam atualizações em função da inflação e que o cliente reconhece que tal atualização não lhe confere direito à resolução do contrato, é através da chamada telefónica que o consumidor é esclarecido quanto às principais condições do contrato, nas quais confia e às quais se vincula quando presta o consentimento expresso, pelo que não pode a Requerida prevalecer-se do conteúdo das condições gerais quando o mesmo é claramente contraditório em relação às informações e esclarecimentos prestados durante a negociação do contrato.

DECISÃO:

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

- a) a manter o preço da mensalidade em €34,90 até ao termo da fidelização;**
- b) a reembolsar o Requerente da diferença entre o valor cobrado depois da atualização do preço e o valor cobrado antes da referida atualização (€34,90), em todas as faturas emitidas a partir de 24/03/2023.**

Braga, 19 de julho de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)