



PROCESSO N.º 1481/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Nos termos do artigo 135.º n.º 3 – *“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.”*
- II. O contrato em causa foi celebrado por recurso a um contrato de adesão, na medida em que o consumidor celebrou um contrato assente em cláusulas contratuais gerais, previamente elaboradas por um dos contraentes, o predisponente (aqui Requerida), a que o outro contraente, o aderente (aqui Requerente), se limitou a aderir. Assim, a contraparte é apenas, na prática, livre de aderir ao modelo contratual pré-fixado que lhe é proposto ou de o rejeitar, não podendo interferir na modelação do conteúdo negocial, discutindo ou alterando o conteúdo da proposta. Deste modo, a este contrato aplica-se também o Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na redação atual.
- III. Por força do n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, impende sobre o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais (o predisponente) o ónus de provar que realizou, de modo adequado e efetivo, a referida comunicação e informação.
- IV. Para o cumprimento dos deveres de comunicação e informação, não basta uma mera alegação em juízo de que foi remetido um e-mail ao Requerente no dia 18/01/2023, por parte do predisponente, a informar acerca do aumento dos preços, conforme disposto na clausula F2, para comprovar que este tomou conhecimento e foi informado da cláusula em crise. Para tanto, é necessária a ocorrência de outros factos para que se possa concluir, com razoável certeza, de que foram criadas as condições necessárias para que o Requerente pudesse ter tomado conhecimento da cláusula que permitiria à Requerida proceder à atualização do preço pelo serviço contratado.



- V. Assim, tem de se concluir por incumpridos os deveres de comunicação e informação e, por força do artigo 8.º do DL n.º 446/85, de 25 de outubro, deve declarar-se como inexistente a cláusula F2, para efeitos do presente contrato.

1. PARTES

Requerente: RTE A

Requerida: RDA B, S.A.

2. RELATÓRIO

No seu requerimento inicial, o Requerente alega que em dezembro de 2020 celebrou com a Requerida um contrato de adesão com um período de fidelização de 24 meses. Em setembro 2022 foi informado de que o contrato havia sido automaticamente renovado e, através de contacto telefónico, confirmou o valor do novo contrato que se cifra em € 32,99 (trinta e dois euros e noventa e nove cêntimos).

Acontece que, em março de 2023, foi confrontado com um aumento da mensalidade do serviço para o valor de € 37,56 (trinta e sete euros e cinquenta e seis cêntimos). Peticiona pela manutenção do valor de € 32,99 e, em consequência, pretende ser ressarcido do valor em excesso, que a Requerida começou a cobrar desde março de 2023 até à presente data.

Citada para contestar, a Requerida esclareceu que o contrato que o Requerente celebrou em 2020 já não se encontra em vigor e, portanto, teve necessariamente de ser atualizado, face às atuais modalidades contratuais. Assim, o novo contrato contempla na cláusula F2 a possibilidade de atualização dos preços praticados por referência à taxa de inflação calculada com base no índice de preços, publicado anualmente pelo Instituto Nacional de Estatística (INE). Acresce que, tal atualização de preço foi informada ao Requerente, no dia 18 de janeiro de 2023, cumprindo-se, desse modo, o pré-aviso de 30 dias, muito embora não se trate de uma alteração contratual. Concluiu pugnando pela improcedência da ação.



3. OBJETO DO LITÍGIO

Em face do exposto, o objeto do presente litígio está delimitado a apreciar e decidir se o Requerente está ou não obrigado a suportar o novo preço imposto pela Requerida. Em consequência, cumpre ainda apreciar se o Requerente tem direito a receber o reembolso da diferença entre a mensalidade fixada no contrato e a mensalidade imputada e paga pelo Requerente, após a aplicação do aumento do valor do serviço.

4. SANEADOR

- As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
- Não há nulidades, exceções ou outras questões de que cumpra officiosamente conhecer.

Fixa-se, nos termos dos artigos 297.º e 306.º do Código de Processo Civil, o valor da ação em € 55,92 (cinquenta e cinco euros e noventa e dois cêntimos).

5. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

5.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados, com interesse para a demanda, os seguintes factos:

1. Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços TV+NET+VOZ, para a residência sita na Rua *, associado à conta n.º 31*, (cf. docs. a fls. 3, 16, 17 e 18);
2. O contrato supra identificado, foi celebrado em 07/12/2020 e foi sendo pontualmente cumprido;
3. Em setembro de 2022, a Requerida procedeu à renovação automática do contrato em apreço, com consequente refidelização;
4. O Requerente pagava uma mensalidade de € 32,99 (trinta e dois euros e noventa e nove cêntimos), (cf. doc. a fls. 3);
5. Em dezembro 21/09/2022, o Requerente realizou uma chamada telefónica às 20:58, na qual foi confirmado pela operadora M. que o valor do contrato automaticamente atualizado se mantinha nos € 32,99 (trinta e dois euros e noventa e nove cêntimos)
6. À chamada telefónica realizada no dia 21/09/2022, foi atribuído o código da chamada n.º 17073398.



7. Em março de 2023 a Requerida, de forma unilateral, elevou o preço da mensalidade para € 37,56 (trinta e sete euros e cinquenta e seis cêntimos), (cf. doc. a fls. 4);

5.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, resultaram como não provados, com interesse para a demanda, os seguintes factos:

1. No âmbito da atualização contratual foram entregues ao Requerente o novo contrato e a ficha de informação simplificada, bem como as respetivas condições contratuais;
2. As condições contratuais subjacentes à contratação de 2022 estabelecem a possibilidade de a Requerida atualizar os preços e preveem que o cliente reconheça e aceite que o direito a resolver o contrato não se aplica nos casos de mera atualização de preços;
3. A Requerida, em 18/01/2023, procedeu ao envio de uma comunicação por intermédio de e-mail ao Requerente a informar o aumento de preços a partir de março de 2023.

6. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada e não provada, resultou da análise crítica dos documentos juntos aos autos a que fomos aludindo aquando do elencar dos factos provados, bem como das declarações de parte do Requerente produzidas em audiência de julgamento, das quais se destaca o seguinte:

RTE A (Requerente), em declarações de parte, no geral confirmou os factos vertidos na Reclamação Inicial, com especial incidência no facto de nunca ter recebido qualquer comunicação antecipada a informar de que os preços do contrato iriam ser atualizados. Mais aduziu que, após receber uma fatura com o novo preço mais elevado, estabeleceu contacto telefónico com os serviços da Requerida, tendo sido informado de que o seu contrato havia sido renovado automaticamente em 2022, e que, face à alteração dos preços ocorrida, não seria possível proceder ao cancelamento do contrato, porquanto estava refidelizado.

7. DO DIREITO



Tal como resulta da prova carreada para os autos entre o Requerente e a Requerida, foi celebrado um contrato de prestação de serviços de telecomunicações. Assim, devemos atentar ao regime disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16/08, que entrou em vigor em novembro de 2022.

Com efeito, a Requerida foi contratada para prestar ao Requerente o serviço de telecomunicações de TV+NET+VOZ. O contrato foi pontualmente cumprido por ambas as partes até que, em março de 2023, o Requerente viu-se confrontado por um aumento no preço previamente acordado em 2020, após haver uma renovação automática do contrato, operada pela Requerida com a consequente refidelização do mesmo.

O contrato em apreço foi celebrado pelo período de 24 meses, conforme consta do contrato junto aos autos a fls. 16, 17 e 18. Porém, em setembro de 2022 a Requerida procedeu, de forma automática, à renovação do mesmo, sem, no entanto, informar o Requerente das novas condições contratuais subjacentes ao contrato.

Nos termos do artigo 135.º n.º 3 da Lei n.º 16/2022, de 16/08 – *“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.”*

Prescreve ainda o artigo 8.º 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, 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;”* Acrescenta o n.º5 do mesmo preceito legal: *“O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.”*

Tal dever de informação também se prevê no artigo 4.º n.º 1 da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, que prevê: *“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.” Acrescenta o artigo 11.º n.º 1: “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 que se refere a presente lei.”

Refira-se ainda que, o contrato em causa foi celebrado por recurso a um contrato de adesão, na medida em que o consumidor celebrou um contrato assente em cláusulas contratuais gerais, previamente elaboradas por um dos contraentes, o predisponente (aqui Requerida), a que o outro contraente, o aderente (aqui Requerente), se limitou a aderir. Assim, a contraparte é apenas, na prática, livre de aderir ao modelo contratual pré-fixado que lhe é proposto ou de o rejeitar, não podendo interferir na modelação do conteúdo negocial, discutindo ou alterando o conteúdo da proposta. Deste modo, a este contrato aplica-se também o Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na redação atual.

Assim, a questão relevante para o objeto da presente demanda, é saber se, os termos da cláusula F2 das Condições Gerais de Adesão, na qual a Requerida suporta a legitimidade em proceder ao aumento do preço do serviço contratado, foi integralmente comunicada e informada ao Requerente.

Apreciando,

O Requerente em audiência de julgamento referiu expressamente que nunca recebeu qualquer comunicação por parte da Requerida acerca das novas condições, tão pouco teve conhecimento da existência da referida cláusula. Isto porque, a Requerida procedeu à renovação automática do contrato, sem que fosse facultado ao Requerente qualquer informação adicional. Como estava satisfeito com o serviço, o Requerente aceitou manter o vínculo contratual com a Requerida. Após ter conhecimento da renovação do contrato, o Requerente efetuou uma chamada telefónica para a linha de apoio, às 20:58 do dia 21/09/2022, na qual foi atendido pela operadora M., tendo sido atribuída à referida chamada o código de chamada n.º 17073398. No âmbito dessa chamada, foi novamente informado de que os serviços da Requerida haviam realizado uma renovação do seu contrato e confirmou, junto da operadora, que o valor do contrato já renovado, se mantinha nos € 32,99 (trinta e dois euros e noventa e nove cêntimos), sem nunca haver recebido qualquer informação relativamente à cláusula F2, que prevê a possibilidade de atualização dos preços do serviço.



Vejam os,

O instituto jurídico disposto no DL n.º 446/85, de 25 de outubro, consagra o chamado controlo na formação do contrato, que remonta à fase estipulativa do mesmo, impondo ao predisponente um dever de comunicação do conteúdo das cláusulas, nos termos do artigo 5.º do referido diploma legal. Deste modo, impõe-se ao predisponente que as cláusulas sejam comunicadas na íntegra e essa comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária, por forma a permitir o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência. Tal como refere Almeno de Sá¹ a este respeito: “a comunicação não só deverá ser completa, abrangendo a globalidade das condições negociais em causa, como deverá igualmente mostrar-se idónea para a produção de um certo resultado: tornar possível o real conhecimento das cláusulas pela contraparte.”

Neste sentido, verifica-se que as condições gerais de adesão e que são parte integrante do contrato celebrado entre as partes, deviam ter sido comunicadas na íntegra ao Requerente. Porém, não resulta dos autos qualquer prova de que as novas condições gerais foram comunicadas ao Requerente. Ora, atenta a falta de prova produzida por parte da Requerida, considera este Tribunal que esta não logrou demonstrar que tornou possível o real conhecimento das cláusulas, em concreto da cláusula F2 das condições gerais.

Acresce que, atendendo à importância significativa do conteúdo de tal cláusula, face à globalidade do contrato, impunha-se que para além de comunicada tenha sido devidamente informada.

Senão vejamos o que dispõe o artigo 6.º do DL n.º 446/85, de 25 de outubro:

1 – “O contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos **cuja esclarecimento se justifique.**” [negrito nosso]. E, acrescenta o n.º 2 do mesmo preceito legal – “Devem ainda ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis solicitados.”

O sentido teleológico dos deveres de comunicação e informação, decorrentes do direito à informação dos consumidores², é assegurar que o aderente esteja plenamente ciente de todas

¹ Almeno de Sá, Cláusulas Contratuais Gerais e Diretiva Sobre Cláusulas Abusivas, 2.ª edição revista e aumentada, Almedina, 2001, p. 60.

² O direito à informação dos consumidores encontra-se consagrado no artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa e nos artigos 3.º, alínea d), 7.º e 8.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).



as cláusulas que constituem o contrato e que compreenda efetivamente o conteúdo dessas cláusulas.

Com efeito, apesar de se entender que é o aderente quem tem interesse em solicitar a exclusão de uma determinada cláusula do contrato, não se pode olvidar que é o predisponente (que a invoca) que deve provar a sua existência e os fatos constitutivos que a tornam eficaz (a eficácia das cláusulas depende da sua comunicação efetiva e adequada, sendo essa comunicação um fato constitutivo do direito invocado pelo predisponente)³. Tal como se referiu no douto acórdão do Tribunal da Relação do Porto⁴: *“Recai sobre o contraente que predispõe cláusulas contratuais não negociadas, sob pena de exclusão destas do contrato, não só o ónus da prova como também o da alegação de factos que consubstanciem o cumprimento dos deveres de comunicação e de informação perante o outro contraente preconizadas nos artigos 5.º e 6.º do DL n.º 446/85.”*.

Assim, por força do n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, impende sobre o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais (o predisponente) o ónus de provar que realizou, de modo adequado e efetivo, a referida comunicação e informação. Destarte, não consta dos autos qualquer elemento que permita a este Tribunal concluir que a Requerida comunicou e informou convenientemente o teor da cláusula F2 ao Requerente, sendo que nesta matéria o ónus da prova recai sobre a entidade prestadora do serviço, nos termos do artigo 1.º n.º 3 do DL n.º 446/85, de 25 de outubro e 342.º do código civil. De realçar que, na presente demanda, o Requerente solicitou a junção da gravação da chamada telefónica ocorrida em 21/09/2022, o que não foi acolhido pela Requerida.

Isto posto, tem de concluir-se que para o cumprimento dos deveres de comunicação e informação, não basta uma mera alegação em juízo de que foi remetido um e-mail ao Requerente no dia 18/01/2023⁵, por parte do predisponente, a informar acerca do aumento dos preços, conforme disposto na clausula F2, para comprovar que este tomou conhecimento e foi informado da cláusula em crise. Para tanto, é necessária a ocorrência de outros factos para que se possa concluir, com razoável certeza, de que foram criadas as condições necessárias para que

³ Ana Francisca Pinto Dias, Carlos Filipe Costa, *“O Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: Análise Crítica e Empírica”*, in Anuário do Nova Consumer Lab, Ano 3 – 2021, pp. 141.

⁴ Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, Processo n.º 195/11.8TBLMG.P1, 13/03/2014.

⁵ E-mail do qual se desconhece o teor, porquanto não foi junto aos autos pela Requerida, somente tendo indicado que procedeu ao envio do mesmo e que o Requerente, por sua vez, afirmou não ter recebido.



o Requerente pudesse ter tomado conhecimento da cláusula que permitiria à Requerida proceder à atualização do preço pelo serviço contratado. Isto porque - reitera-se - não foi produzida qualquer prova complementar, face à mera alegação relativa ao envio de um e-mail, por parte da Requerida, de que as condições gerais foram efetivamente comunicadas ao Requerente.

Assim, tem de se concluir por incumpridos os deveres de comunicação e informação e, por força do artigo 8.º do DL n.º 446/85, de 25 de outubro, deve declarar-se como inexistente a cláusula F2, para efeitos do presente contrato.

Veja-se o que refere a melhor doutrina⁶ a este respeito: *“Quando tal ocorre, nos termos do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, a consequência consiste na exclusão das cláusulas dos contratos singulares. Solução que se mostra conforme com o espírito do regime, pois, “se determinada cláusula não chega ao conhecimento daquele a quem é dirigida ou não é por ele entendida no seu verdadeiro alcance, não pode produzir nenhum efeito contratual”, o que nos conduz (como referido supra) para o instituto da inexistência jurídica, o qual é de conhecimento oficioso.”*

8. DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente ação e, em consequência:

Deve o contrato celebrado em dezembro de 2020 e renovado em 2022, manter-se em vigor, nos exatos termos constantes das condições gerais e pelo preço mensal convencionado em 2020, no valor de € 32,99 (trinta e dois euros e noventa e nove cêntimos), declarando-se sem efeito o aumento do preço efetuado em março de 2023, por, neste caso, se reputar ilícito.

Em consequência, deve a Requerida, devolver ao Requerente a quantia de € 55,92 (cinquenta e cinco euros e noventa e dois cêntimos), correspondente à quantia cobrada em excesso face ao preço convencionado entre as partes pelo serviço.

⁶ Ana Francisca Pinto Dias, Carlos Filipe Costa, *“O Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: Análise Crítica e Empírica”*, in Anuário do Nova Consumer Lab, Ano 3 – 2021, pp. 145.



Notifique-se.

Esposende, 19 de fevereiro de 2024.

O Juiz-Árbitro



(José Miguel Matos Gonçalves)