PROC. N.º 1117/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **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, exaustiva 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.**

II. **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.**

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 13/04/2023, a Reclamante esidente na
apresentou reclamação contra a
com sede na
alegando, essencialmente, o seguinte:

1) É cliente da Reclamada há vários anos, para o serviço de TV+NET+VOZ, na sua residência;

2) O contrato inicial e sucessivas renovações foram sempre celebradas à distância, ficando sempre esclarecidos os seguintes itens, essenciais para a aceitação e manutenção do mesmo: o bom funcionamento, o prazo de fidelização e o valor da mensalidade – inalterável até ao final do contrato;

3) Essas condições do contrato inicial e renovações que determinam a aceitação da sua parte e que sempre, até à data, foram cumpridas, sendo os serviços sempre prestados de forma exemplar;

4) No entanto, não pode aceitar que, tendo o seu contrato sido renovado em 10/2021, sem qualquer informação extra face ao supra e o decurso de mais de metade do prazo dessa fidelização – termina a 10/2023 – lhe remetam um mero mail em que anunciam que vão proceder a um aumento do valor da mensalidade, no máximo de 7,8% (indexado ao valor da inflação) a partir de 01/03/2023;

5) Invocando a Reclamada que tem legitimidade para tal, porquanto supostamente estaria previsto no contrato inicial, pelo que está obrigada a aceitar o mesmo, sem reclamar ou poder cancelar o contrato;

6) O aumento foi aplicado pelo máximo possível – 7,8%;

7) Reclamou, via online, tendo sido apenas merecedora de uma resposta em que reforçam que tem esse direito de aumento, sem direito de resolução;

8) Reforço que, nunca em momento algum foi sequer mencionada qualquer possibilidade de aumento do valor com base neste fundamento ou qualquer outro e nunca houve qualquer aumento para além do valor acordado;

9) Irá pagar as faturas com o aumento indevido apenas para que não haja qualquer falha na prestação do serviço, não prescindindo do respetivo reembolso do valor reclamado.

Peticiona que a Reclamada cumpra o valor acordado, sem qualquer aumento, até ao término do período de fidelização do mesmo, a 20/10/2023.

*

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

1) A Demandante é Cliente com o número de conta desde 10-01-2008;

2) Tendo a 20/10/2021 refidelizado serviço TvNetVoz com fidelização por mais 24 meses;

3) No âmbito da contratação foram entregues contrato e Ficha de Informação Simplificada, bem como respetivas condições contratuais;

4) Conforme referido nas condições de prestação dos serviços, Cláusula F.2, nº 2 do contrato único, estabelece, antecipadamente, o modo como os preços serão atualizados periodicamente;

5) Estando prevista a possibilidade de atualizar os seus preços;

6) Encontrando-se ainda previsto na mesma clausula no nº 7 que o 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) 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 (Doc. 2), cumprindo o pré-aviso de 30 dias, muito embora não consubstancie uma alteração contratual;

8) 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;

9) 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

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

14) Estando ainda previsto publicamente na página do site em

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

16) Por isso, 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;

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

18) 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.

Peticiona a absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 27/06/2023, nas instalações do TRIAVE, em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

Em audiência, a Reclamante **aditou um pedido de reembolso da diferença entre a mensalidade fixada no contrato e a mensalidade paga após a aplicação do aumento, pedido que foi deferido, cfr. ata.**

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 TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), 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 da Reclamante 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 TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €42,20 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 Reclamante está ou não obrigada a suportar o novo preço comunicado pela Reclamada. Cumpre ainda apreciar se a Reclamada tem direito a obter o reembolso da diferença entre a mensalidade fixada no contrato e a mensalidade paga após a aplicação do aumento.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de TV+NET+VOZ, para a residência sita na
associado à conta n.º ;

2) No dia 20/10/2021, a Reclamada apresentou e a Reclamante aceitou nova proposta contratual, por telefone, com fidelização de 24 meses e mensalidade de €34,89;

10) No dia 18/01/2023, a Reclamada informou a Reclamante de um aumento de preços até 7,8%, a verificar-se a partir de 1 de março de 2023;

Factos não provados:

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

a) No âmbito da contratação foram entregues o contrato e a ficha de Informação Simplificada, bem como as respetivas condições contratuais;

b) As condições contratuais subjacentes à contratação de 20/10/2021 estabelecem a possibilidade de a Reclamada atualizar os preços e preveem que o cliente reconhece e aceita que o direito de resolver o contrato não se aplica nos casos de mera atualização de preços;

c) O aumento foi aplicado pelo máximo possível de 7,8%.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, 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. TRIAVE).

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

Em audiência, a Reclamante declarou corresponder à verdade os factos alegados pela Reclamada quanto à data da celebração do contrato, à data da refidelização e quanto ao envio do e-mail a informar que os preços sofreriam uma atualização, mas rejeitou tudo quanto mais alegado, esclarecendo que nunca recebeu os termos do contrato e que a única informação prestada aquando da alteração contratual ocorrida em outubro de 2021 corresponde a um email sem qualquer anexo, do qual consta informação sobre o preço, a data de início e fim do contrato e a fidelização de 24 meses associada, remetendo, por fim, para o *site* da Reclamada. Esclareceu que a renovação das condições contratuais ocorreu por telefone e reiterou que não recebeu qualquer contrato de adesão, embora confirme que as condições particulares indicadas no doc. 1 correspondem às condições que foram apresentadas e aceites durante a chamada.

Para além destas declarações, foi relevante a fatura emitida a 20/11/2022, no valor de €34,89, numa altura em que ainda não havia sido aplicada a atualização de preços comunicada em março de 2023, bem como a fatura emitida a 20/03/2023, no valor de €36,02, que já reflete o aumento para o período de faturação (parcial) de 01/03 a 15/03. Trata-se de um aumento de €1,13, em comparação com o preço fixado no contrato. Junto aos autos encontram-se, ainda, as faturas emitidas a 20/04/2023, 20/05/2023 e 20/06/2023, através das quais é cobrada a mensalidade de

€36,95, a que corresponde um aumento de 5,9% e de €2,06 em cada uma das faturas. Assim, no cômputo geral das faturas emitidas em março, abril, maio e junho de 2023, a Reclamada cobrou €7,31 a mais, em comparação com o preço fixado no contrato celebrado a 20/10/2021.

Foi também relevante o email enviado pela Reclamada, através do qual comunicou que os preços seriam alterados a partir de 01/03/2023.

Quanto ao documento 1 junto pela Reclamada, correspondente ao contrato, o mesmo não se encontra assinado nem foi junto qualquer comprovativo de que o mesmo tenha sido remetido por email ou carta para a Reclamante, sendo que pela própria foi dito que nunca recebeu as referidas condições contratuais, ou seja, não houve confissão quanto a este facto.

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 epigrafe "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, exaustiva 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 Reclamada não logrou demonstrar que tenha informado a Reclamante 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 a Reclamante deveria ter sido informada. Assim, ao atualizar o preço sem previsão contratual, a Reclamada incorreu em incumprimento, pelo que é responsável pelo prejuízo que causou à Reclamante (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 Reclamada:

a) a manter o preço da mensalidade em €34,89 até ao termo da fidelização associada ao contrato celebrado a 20/10/2021;

b) a reembolsar a Reclamante da diferença entre o valor fixado no contrato e o valor pago nas faturas emitidas após a aplicação do aumento.

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

Notifique.

Guimarães, 25 de julho de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)