

Proc. n.º 2663/2023

Sumário da sentença:

- 1- *Nos termos do art.º 406º do C.C., os contratos devem ser pontualmente cumpridos, podendo modificar-se por mútuo consentimento ou nos termos previstos na lei;*
- 2- *No âmbito de um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, o legislador previu a possibilidade do prestador de serviços operar, unilateralmente, determinadas modificações contratuais, desde que comunique “por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês, devendo simultaneamente informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade, no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado no contrato.” (art.º 48º, n.º 16 da Lei das Comunicações Eletrónicas);*
- 3- *Uma mensagem, inserida na fatura mensal enviada ao consumidor, no sentido de que a partir de janeiro do ano subsequente irá proceder a uma atualização do preço a pagar pela prestação de serviços, não é forma adequada para comunicar tal alteração contratual; a prova da receção dessa comunicação por parte do consumidor incumbe ao prestador do serviço.*
- 4- *Concomitantemente, não havendo qualquer menção à possibilidade de o consumidor rescindir o contrato sem qualquer penalidade, nem tendo a prestadora do serviço provado a receção por parte do consumidor de comunicação de alteração contratual, esta não produz os efeitos pretendidos;*

_____ // _____

Requerente:

Requerida:

A- Relatório:

A requerente pede que a requerida seja condenada a reconhecer que não é devedora das mensalidades que lhe são reclamadas desde fevereiro de 2023 no valor de €32,33 e a repor o valor da mensalidade inicial (€29,99) durante o período de fidelização.

A requerente alega os seguintes factos essenciais:

- a. É cliente da requerida, no âmbito de contrato celebrado para a prestação de serviços de televisão, internet e telefone fixo (), com fidelização a decorrer até 31 de março de 2024;
- b. O valor das mensalidades a pagar durante os 24 meses de fidelização é de €29,99;
- c. A partir do mês de fevereiro de 2023 a Requerida passou a exigir-lhe o pagamento de mensalidades no valor de €32,33;
- d. A Requerente não foi informada pela requerida sobre qualquer alteração das mensalidades.

2. A requerida apresentou contestação, alegando os seguintes factos essenciais:

- a. Confirma a celebração do contrato alegado pela Requerente;
- b. “A prestação de serviços pela Requerida rege-se pelas Condições de Serviço de Comunicações Eletrónicas e Serviços Conexos previstas no site público disponibilizado por esta empresa, em
- c. Designadamente, pela cláusula 5., referente à alteração das condições contratuais: “5,1, Sempre que a proceda à alteração das presentes Condições nos termos do disposto no n.º 16 do artigo 48.º da LCE, notificará o Cliente dessa alteração por qualquer meio escrito, com uma antecedência mínima de 30 {trinta} dias em relação à data da respetiva entrada em vigor. 5.2. Caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o Contrato, sem qualquer encargo, devendo para tanto notificar a da sua intenção, por carta registada com aviso de receção, enviada para o uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data de entrada em vigor das alterações. Nos casos previstos no presente número, a rescisão produzirá efeitos na data de entrada em vigor das alterações que a tiverem determinado;
- d. Cumprindo as disposições a que se vinculou perante a Requerente, em março de 2022, bem como o disposto no n.º 16 do artigo 48.º da lei n.º 5/2004 (adiante “LCF em vigor à data da celebração do contrato), a comunicou por escrito, através de informação na fatura, a alteração de preços;

- e. E fê-lo com mais de 30 (trinta) dias de antecedência, pois que comunicou a alteração na fatura datada de 3 de novembro de 2022, ainda no valor de €29,99”.

B- Delimitação do objeto do litígio

O objeto do litígio reconduz-se à verificação do valor da mensalidade a pagar no âmbito do contrato celebrado entre a requerente e a requerida.

C- Da fundamentação de facto

- a. Atendendo às alegações fáticas da requerente e da requerida, aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:
- i. A requerente subscreveu, em 31 de março de 2022, um contrato elaborado pela requerida para a prestação dos serviços de televisão, internet e voz fixa, mediante o pagamento mensal da quantia de €29,99 (facto admitido por acordo e que se encontra em conformidade com o teor do documento n.º 1 junto aos autos pela Requerente);
 - ii. A partir da fatura de fevereiro de 2023, a requerida passou consagrar como devida pela requerente a quantia mensal de €32,33 pelos serviços mencionado em i. (facto que dou como provado atendendo ao teor dos documentos n.º 4 a 11 juntos aos autos pela Requerente).
- b. Com relevância para a decisão da causa não resultou provado que a alteração de preço tenha sido acordada entre requerente e requerida ou que tenha existido informação sobre o direito de a requerente poder rescindir o contrato sem qualquer encargo (o documento junto aos autos pela requerida nada menciona sobre esses aspetos e limita-se a remeter a requerente para o seu *website*)

D- Da fundamentação de Direito

A requerida está obrigada a deveres especiais de informação, atento o serviço público essencial que presta à requerente (art.º 1º, n.º 2. al. d) da Lei n.º 23/96, de 26 de julho).

No plano do legislador tem estado uma proteção do consumidor, ainda que não necessariamente no âmbito dos serviços públicos essenciais. Desde logo, no âmbito das relações de consumo em geral, o legislador preconiza um ajustamento ao desequilíbrio (legalmente fundado) entre o conhecimento qualificado por parte de quem exerce, com caráter profissional, uma atividade económica e o menor conhecimento por parte da pessoa a quem são prestados serviços destinados a uso não profissional. Nessa linha, a Lei de Defesa do Consumidor (LDC)¹ reconhece, expressamente, um conjunto de direitos a este interveniente, mormente o direito à informação, que constitui um dever acessório de conduta² a que está adstrito o prestador de serviços, o qual a ordem jurídica reputa de fundamental neste tipo de relações jurídicas.

Nesse amplo rol de deveres de informação, insere-se o relativo ao preço dos serviços. Neste domínio, a LDC, no seu art.º 8º, n.º 1, al. c) e d), estabelece que 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; d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;”*

Ora, ainda que se pudesse considerar que tais deveres foram cumpridos no âmbito da celebração do contrato entre a requerente e a requerida, a verdade é que o tipo específico de relação estabelecida entre ambos implica, com maior acuidade, o cumprimento regular de tais deveres.

¹ Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

² Ac. TRL, de 21 de Março de 2012 (in www.dgsi.pt). Relativamente a estes deveres no âmbito do contrato de arrendamento veja-se o estudo de Manuel Carneiro da Frada, “Os deveres (ditos) “acessórios” e o arrendamento” (in <http://www.oa.pt/upl/%7Bd785b4f1-80eb-4b99-a33a-b654a218724e%7D.pdf>).

Estamos perante a prestação de um serviço onde os elevados padrões de qualidade se exigem, atenta a especificidade dos serviços inerentes à atividade levada a cabo por parte da requerida.

Aliás, ainda que estivéssemos perante um qualquer contrato, não se pode olvidar que, neste domínio, rege um princípio fundamental, segundo o qual os contratos devem ser pontualmente cumpridos, devendo qualquer alteração ser objeto de acordo entre as partes ou resultar da lei.

Assim, *“os prestadores de serviços de comunicações electrónicas informam regularmente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis aos serviços prestados, designadamente as respeitantes às redes fixa e móvel, ao acesso à Internet e à televisão por cabo”* (art.º 4º, n.º 3 da Lei dos Serviços Públicos (LSP)³.

Pelo que, o legislador ao estabelecer a obrigatoriedade, por um lado, de cumprimento pontual dos contratos e, por outro, o cumprimento de especiais deveres de informação, pretendeu deixar espaço para eventuais alterações contratuais «sem necessidade» de acordo entre as partes.

E nesse plano de regulação da vida económica, não deixou o legislador de atender às suas especificidades, porquanto no âmbito da prestação de serviços de comunicações eletrónicas, moldou o respetivo regime legal à necessidade de celeridade do comércio jurídico.

Pelo que, no âmbito do art.º 48º, n.º 16 da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, expressamente se consagra a possibilidade de os prestadores de serviços alterarem as condições contratuais (entre elas, as relativas aos detalhes do preço), em necessidade de qualquer negociação prévia com o consumidor.

No entanto, o legislador estabelece tal possibilidade relativamente aos detalhes do preço, condicionando-a à verificação de determinados requisitos. Assim, o prestador de serviços:

- a) *deve comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de 30 dias;*

³ Lei n.º 23/96, de 26 de julho.

b) *devendo simultaneamente informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade, no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado no contrato.*

Nos presentes autos, a requerida alega que informou a requerente ao enviar a mensagem inserida na fatura mensal.

Esta mensagem encontra-se inserida na fatura de novembro de 2022, redigida em letra bem mais diminuída, quando comparada com a utilizada em outras partes dessa fatura.

Pelo que, para além da falta de comunicação separada da faturação, não é de admitir que uma comunicação inserida numa fatura possa constituir uma forma adequada de comunicação à requerente de uma alteração do preço a pagar pelos serviços que lhe vinham sendo prestados.

Sem olvidar que nada resulta, da prova carreada para os autos, no sentido de que essa comunicação tivesse sido feita com uma antecedência de 30 dias, porquanto a requerida limitou-se a remeter para a expedição de faturas. Um ónus que tinha a seu cargo e que não cumpriu cabalmente (art. 11.º, n.º 1 da LSP e art. 224.º, n.º 1 do C.C.).

Mas, ainda que a requerida tivesse feito prova do cumprimento do prazo, sempre se teria por assente a inadequação da comunicação levada a cabo, assim como a falta de informação sobre a possibilidade de a requerente poder rescindir o contrato sem qualquer penalidade.

A violação de tais deveres por parte da requerida importa uma alteração contratual à margem do art.º 406º, n.º 1 do Código Civil, segundo o qual *“o contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”*.

No caso *sub júdice*, não se verificando mútuo consentimento para alteração das cláusulas contratuais, a possibilidade de modificação contratual fica condicionada à verificação de requisitos essenciais, tendentes proteger a contraparte perante uma alteração unilateral.

Consequentemente, atendendo ao supra exposto, há de concluir-se que a alteração do preço a pagar por parte da requerente se operou à margem dos

condicionalismos estabelecidos legalmente, pelo que não é devido o aumento da mensalidade pretendido pela requerida.

Decisão:

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação totalmente procedente, condenando-se a requerida a emitir desde fevereiro de 2023, inclusive, faturas com mensalidade de €29,99 (vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos) relativas aos serviços subjacentes ao contrato objeto dos presentes autos.

Notifique-se.

Guimarães, 29 de dezembro de 2023.

O Juiz-árbitro



(César Pires)