TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 713/2023/VQ

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1. *A lei consagra a obrigação do fornecedor de bens prestar informação pré contratual de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé e da lealdade nas transações comerciais - conteúdo mínimo da declaração contratual (artº 4º e 5º);*

2. *A reclamada, enquanto prestadora de serviços, deve informar o consumidor, aqui reclamante, das características essenciais do bem e do respetivo preço, como resulta do disposto na al. d) e e) do nº 1 do artº 4º, devendo as informações pré contratuais ser prestadas de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé, da lealdade nas transações comerciais e ser do conhecimento do consumidor antes da conclusão da encomenda.*

3. *Os operadores (aqui reclamada) podem livremente definir, dentro dos limites legais, as condições que aplicam à prestação dos seus serviços, nomeadamente os preços, pelo que 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.*

4. *Não tendo a reclamada provado que no contrato celebrado com o reclamante resultava clausulado alteração do tarifário com limites por referência à taxa de inflação ou ao Índice de Preços no Consumidor, não é admissível a alteração de tarifário nos termos pretendidos pela reclamada.*

I- RELATÓRIO

1.1. O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada nos termos da qual pretende que a reclamada cumpra o valor acordado mais precisamente os atuais €59,91 até ao término da fidelização, neste caso até 25.06.2023.

1.2. A causa de pedir e o pedido não foram objeto de alteração pelo que o seu conteúdo se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada não interveio na fase arbitral deste processo, porquanto, devidamente notificada, não esteve representada, ou fez-se representar em audiência arbitral previamente agendada.

Apresentou contestação escrita, mas a mesma não foi apresentada com 48 horas de antecedência atenta a hora marcada para a audiência, não cumprindo, assim, o disposto no artigo 11.º do regulamento deste Tribunal pelo que a mesma não foi admitida.

*

Nos termos do artigo 14.º do Regulamento do Triave as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no artigo 11.º do referido regulamento.

Nos termos do indicado artigo a reclamada poderia apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A audiência arbitral realizou-se no dia 31-05-2023 na presença da representante do reclamante e sem que a reclamada, embora devidamente notificada para comparecer, estivesse presente, razão pela qual não foi possível promover a tentativa de conciliação prevista no artigo 11.º do regulamento do TRIAVE.

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 35.º n.º 3 da LAV, a ausência das partes na audiência arbitral não impede o prosseguimento deste processo, designadamente que seja proferida a sentença arbitral.

II- SANEADOR

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, apresentado por consumidor, decorrente de um contrato de prestação de serviços de telecomunicações celebrado com profissional (pessoa colectiva), dentro da sua área geográfica de competência.

O processo enquadra-se no âmbito da competência deste Tribunal, nos termos do disposto nos artºs 4º a 6º do Regulamento do TRIAVE.

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor/reclamante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legítimas.

Não foram alegadas excepções.

Cumpre apreciar e decidir.

III- OBJETO DO LITÍGIO

A única questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a questão de saber se assiste ou não ao reclamante o direito a exigir da reclamada que o preço pago pelo serviço contratado, durante o período de fidelização do contrato, não seja atualizado em linha com a taxa de inflação divulgada pelo INE.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação De Facto

4.1.Factos Provados

Resultaram provados com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1- O reclamante é Cliente da reclamada com o número de conta n.º desde 15 de dezembro de 2016, tendo refidelizado os serviços 25.06.2021 por um período de 24 meses– facto que se julga provado com base no **doc. nº1** junto com a reclamação e com base nas declarações da representante do reclamante;

2- O reclamante aceitou contratar os serviços da reclamada pelo valor mensal de €59, 91 (trinta euros e sessenta e nove cêntimos) – facto que se julga provado com base no depoimento da representante do reclamante;

3- A reclamada, a 18 de janeiro de 2023, enviou ao reclamante, carta para a habitação do reclmante a informar que a partir de 01 de março de 2023 iria proceder à atualização de preços e que tal atualização seria no máximo de 7,8%, em linha com a

taxa de inflação divulgada pelo INE – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação.

4- De acordo com os últimos dados pulicados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), a taxa de inflação média anual em Portugal fixou-se em 7,8% - facto que se julga provado pela consulta realizada ao site do INE.

4.2 Factos não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objeto do litígio.

V- MOTIVAÇÃO

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. Artigos 596º n.º 1 e 607º n.º 2 a 4 do CPC, na redação da Lei n.º 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º n.º 5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº n.º 371º do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso concreto, este Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas apresentadas (ou na ausência delas) por ambas partes, designadamente nos documentos juntos aos autos pelo reclamante e com base nas declarações da sua representante em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida.

A matéria dada como provada resultou assim, e essencialmente, das declarações da representante do reclamante e dos documentos que juntou aos autos.

O representante do reclamante, esposa do reclamante, relatou, em audiência de julgamento, que aquando da contratação nada lhes foi transmitido no que respeita ao possível aumento nos termos pretendidos pela reclamada nem entregue as condições contratuais e que entendia que durante o período de fidelização esse valor deveria permanecer inalterado.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Da matéria de facto dada como provada resulta que entre reclamante e reclamada foi celebrado em dezembro de 2016 (com refidelização em 25.06.2021) um contrato de adesão para prestação, pela segunda ao primeiro, de serviços de televisão, internet e telefone, sendo todos aqueles serviços destinados a uso não profissional pelo reclamante.

Está em causa, portanto, um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154.º do CC, de modalidade inominada, de acordo com o qual a reclamada obrigou-se a proporcionar ao reclamante o resultado da sua atividade empresarial, mais concretamente o acesso a televisão, internet e telefone nos termos contratados.

E, ademais, tal contrato tem por objeto a prestação de serviços que se integram na categoria dos chamados *serviços públicos essenciais*, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais), diploma que, à semelhança de toda a disciplina normativa de proteção do consumidor, parte, de facto, da constatação da existência de um desequilíbrio entre aquele que compra bens ou a quem são prestados serviços, e aquele que profissionalmente os vende ou presta, visando a correção dessa assimetria na relação de consumo.

Efetivamente, entre os serviços públicos essenciais abrangidos pelo RJSPE estão os "serviços de comunicações eletrónicas" – artigo 1.º, n.º 2, alínea d) – sendo que o conceito de *comunicações eletrónicas* adotado pelo legislador é o de "*serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações eletrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)*".

Acresce que, para efeitos do RJSPE, considera-se **utente** "(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (artigo 1º, n.º 3); por

outro lado, considera-se **prestador dos serviços públicos essenciais** "(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2 (entre os quais, o serviço de comunicações eletrónicas), independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão".

No caso em apreciação, o reclamante e a reclamada são de qualificar, respetivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais, porquanto, constata-se que aquele contrato foi celebrado entre um *profissional* (a reclamada) e um *consumidor* (o reclamante), e, consequentemente, constitui um contrato de prestação de serviço de consumo, fonte de uma relação jurídica de consumo, e, como tal, também sujeito às regras da Lei n.º 24/96, de 31.07 – entendendo-se como tal o ato pelo qual o consumidor obtém de um profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar (artigo 2.º, n.º 1 da LDC).

Em princípio, os contratos fazem-se, desfazem-se e alteram-se pelas mesmas partes e pela mesma forma.

É esta a tradução, em linguagem simples, do princípio da eficácia contratual previsto no artigo 406º do Código Civil do qual resulta que o contrato só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na Lei.

Por outro lado, a reclamada, enquanto prestadora de serviços, deve informar o consumidor, aqui reclamante, das características essenciais do serviço e do respetivo preço, como resulta do disposto no artº 4º.

As informações pré contratuais devem, assim, ser prestadas de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé, da lealdade nas transações comerciais e ser do conhecimento do consumidor antes da conclusão da encomenda.

A informação prestada ao abrigo do artº 4º, constitui o conteúdo mínimo da declaração contratual, a prestar pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços.

De notar, ainda, a proteção do consumidor conforme o disposto na Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC), nos termos da qual o fornecedor de bens deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara

e evidente do contexto, nomeadamente sobre o preço dos bens e, ainda impõe que as cláusulas contratuais devem ser claras, precisas e legíveis e não determinar significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor (artº 9º).

POSTO ISTO

Para análise da situação concretizada nos factos apurados nos autos importa considerar que nos termos do disposto no artigo 3.º n.º 1 alínea ss) do Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, entende-se por serviço de comunicações eletrónicas *"um serviço oferecido em geral mediante remuneração através de redes de comunicações eletrónicas, que engloba, com a exceção de serviços que prestem ou exerçam controlo editorial sobre conteúdos transmitidos através de redes e serviços de comunicações eletrónicas, os seguintes tipos de serviços: i) serviço de acesso à Internet; ii) serviço de comunicações interpessoais, tal como se encontra definido na presente lei; e iii) serviços que consistem total ou principalmente no envio de sinais, incluindo serviços de transmissão utilizados param a prestação de serviços máquina a máquina e para a radiodifusão".*

Acresce que decorre do disposto nos n.º 1,3 e 5 do artigo 135.º do normativo legal supra mencionado 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, salvo quando as alterações:*
a) sejam propostas exclusivamente em benefício do utilizador final, não bastando que apenas algumas das alterações sejam benéficas para aquele, se também importarem aumento de "encargos ou tarifas, limitação do volume de dados, débito de dados, cobertura, ou processamento de dados pessoais";
b) não tenham efeito negativo no utilizador final, nomeadamente as que sejam de caráter puramente administrativo ou relacionadas com o endereço do prestador;
c) decorram diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou de ato ou regulamento emanado da ANACOM.
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.

5 - O direito de resolução contratual previsto no n.º 1 pode ser exercido no prazo de trinta dias após a notificação a que se refere o número anterior.

A questão, então, que se coloca é a de saber se as condições contratuais ou cláusulas iniciais do contrato se devem manter inalteradas ao longo do período de fidelização, designadamente a cláusula do tarifário aplicado, mais concretamente, no montante mensal fixado para a prestação do serviço objeto do contrato e portanto se pode a reclamada aumentar os preços das mensalidades em vigor na ordem dos 7,8%.

Face ao exposto não poderá deixar de se dizer que recai sobre o profissional o cumprimento do dever de informação ao consumidor previsto quer no n.º 1 do art.º 60 da CRP quer na Lei de Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei 24/96 de 31/07, que impõe que, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, impende sobre o fornecedor de bens ou prestador de serviços o dever de informar o consumidor, de forma clara, objetiva e adequada, sobre as condições contratuais nele elencadas, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente o preço total dos bens ou serviços, o 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 e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato.

Por outro lado resulta do art.º 4.º da LSP 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" (n.º 1) e, bem assim, que " o prestador do serviço informa directamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas" (n.º 2).

No decurso de um período contratual, o comercializador apenas pode propor alterações das condições contratuais relativas a contratos celebrados com consumidores de forma fundamentada, quando esta possibilidade esteja prevista no contrato e em situações excecionais e objetivamente justificadas, as quais devem estar igualmente previstas no contrato.

Pelo que tendo em conta o acima mencionado o prestador de serviço deve enviar as novas condições contratuais ao cliente com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em que passem a aplicar-se, o que provou a reclamada ter realizado.

Contudo, não provou a reclamada que no âmbito da contratação foi entregue ao reclamante contrato de adesão e respetivas condições contratuais bem como Ficha de Informação Simplificada e que das condições contratuais celebradas entre as partes resulte prevista a atualização das mensalidades em linha com a taxa de inflação divulgada pelo INE, tendo assim de proceder a pretensão do reclamante.

VII- DECISÃO

Pelo exposto decide este Tribunal julgar a ação procedente e em consequência condena-se a reclamada a manter o contrato celebrado com o reclamante com uma mensalidade no valor de €59,91 pela prestação dos serviços contratados até ao termo da fidelização.

O valor do processo fixa-se em €59,91 (cinquenta e nove euros e noventa e um cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 20 de junho de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)