SENTENÇA

PROC Nº. 1033/2022 FL

TRIAVE

RECLAMANTE: devidamente identificado nos autos.

RECLAMADA: devidamente identificada nos autos

Vem o reclamante solicitar que a reclamada seja condenada a não exigir o valor relativo à sobretaxa por roaming permanente, conforme foi contratado. Mais pretende o cumprimento do contrato e consequentemente, a aplicação da mensalidade contratada de 38,33 €, acrescida de IVA. Ainda, que a reclamada proceda à reformulação da faturação emitida a partir de março de 2022 e ao reembolso dos montantes pagos que excedem o valor da mensalidade contratada.

Para tanto alega que,

Há cerca de dois anos, em 2020, assinou um contrato com a reclamada para a prestação de comunicações móveis. Exerce a profissão de motorista de longo curso no e efetua muitas chamadas a partir de diversos países.

No momento da contratação explicou esta situação e foi aconselhado pelos serviços da reclamada que o plano que incluía chamadas em roaming e internet, seria o mais adequado. Tal contrato possuía a fidelização de 24 meses, com a mensalidade de 36,00 €.

O referido contrato foi renovado em março de 2021, com a oferta de dois cartões de telemóvel e um aumento de internet, de roaming e de minutos em chamadas.

O valor mensal manteve-se e o período de fidelização foi reiniciado por mais 24 meses.

Em março de 2022, o reclamante recebeu uma fatura da reclamadc com o valor total de 86,44 €, que incluía o valor de 38,33 €, acrescido de IVA, para além da mensalidade contratada, que lhe explicaram como sendo a aplicação duma sobretaxa de roaming permanente.

Discordando, apresentou reclamação telefónica, questionando sobre a aplicação da taxa e da alteração das condições contratuais.

A reclamada respondeu que se devia ao facto do reclamante se encontrar a maior parte do tempo fora

Ora, esta questão foi justamente mencionada no momento da contratação.

Devidamente citada a reclamada apresentou contestação impugnando todos os factos que se encontrem em contradição com a oposição desta e, consequentemente, termina requerendo a improcedência da reclamação e a absolvição da reclamada dos pedidos efetuados pelo reclamante.

Assim refere que,

Em 11 de março de 2021, foi celebrado entre as partes um contrato de prestação de serviços de voz móvel com o plano

+ internet móvel + 1 cartão com tarifário

O requerente efetua muitas chamadas a partir de diversos países que fazem parte do e de acordo com o regulamento

EU 2016/2286, de 15/12/2016, os operadores têm a possibilidade de implementar uma política de utilização responsável (PUR) para as comunicações em roaming evitando situações de utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming por parte dos clientes.

Assim, no caso de um cliente ultrapassar os limites ou regras do o preço das comunicações em roaming pode ser acrescido de sobretaxa.

Ou seja, os operadores podem aplicar aos clientes (reclamada /reclamante) uma sobretaxa aos consumos em roaming no sempre que nos últimos 120 dias se verifiquem duas condições:

- mais de 50% do volume de comunicações em roaming no

- mais de 50% dos dias em roaming no

Refere ainda a reclamada que antes de ser cobrada a sobretaxa, os clientes são informados, com 15 dias de antecedência, dessa eventual cobrança através de mensagem de texto (sms).

Se os clientes mantiverem o mesmo tipo de utilização, no final de 15 dias, recebem nova sms a informar que a partir dessa data será cobrada a referida sobretaxa.

Consequentemente,

A 10/2/2022, foi enviada para o reclamante (telemóvel) a mensagem que consta do artigo 11 da contestação para o qual se remete.

A 24/2/2022, foi enviada para o reclamante (telemóvel) nova mensagem que consta do ponto 12 da contestação para o qual se remete.

A reclamada procedeu desta forma com diligência e dentro dos ditames da boa-fé, informando o reclamante da aplicação da sobretaxa

sobre o tráfego em roaming, procedimento que adota com todos os clientes que se encontrem nas condições referidas no ponto 8 da contestação para o qual se remete e o que consta desta sentença

Assim, inexiste qualquer irregularidade na cobrança.

A reclamada anulou o valor da sobretaxa debitada ao reclamante até ao mês de Maio, tendo sido efetuado um crédito na conta do reclamante no valor de 94,29 €.

Foi ouvido o reclamante em sede de declarações de parte. Confirmou as alegações constantes da reclamação apresentada e esclareceu que é motorista profissional internacional, e que a reclamada tem conhecimento da profissão que exerce, pois que sempre frisou esta situação e, justamente por tal, encontra-se muito tempo fora do país. Daí que lhe interessem, os serviços de roaming.

Refere que apenas por duas vezes atingiu o limite mas não o ultrapassou.

Que o contrato foi renovado em março de 2021, via telefone, e que lhe foram dadas melhores condições mas que não se refletiram nos valores posteriormente cobrados.

Juntou aos autos para prova da atividade que exerce a carta de condução, bem como uma impressão da aplicação da reclamada relativa aos consumos efetuados.

Analisadas todas as provas constantes dos autos e as demais que resultaram da audiência de julgamento arbitral, bem como o contrato junto, a legislação aplicável, tudo ponderado,

Cumpre decidir

Julgam-se provados os factos apresentados pelo reclamante no que diz respeito à contratação com a reclamada de um serviço de voz móvel com o plano + internet móvel + 1 cartão com tarifário . Que tal contrato foi objeto de renovação, em março de 2021, com a oferta de dois cartões de telemóvel e um aumento de internet, de roaming e de minutos em chamadas, mantendo-se o valor mensal acordado e reiniciando-se o período de fidelização por mais 24 meses.

Ainda que o reclamante é motorista profissional internacional e que a reclamada conhece esta profissão do reclamante o que implica estar ausente do país durante longos períodos de tempo.

Foi com base nesta premissa que o reclamante contratou com a reclamada.

Tal renovação foi efetuada telefonicamente.

Ainda que o reclamante só excedeu por duas vezes o e a impressão junta aos autos comprova que o reclamante utiliza o serviço de uma maneira moderada, apesar de se encontrar fora do país a maioria dos dias, veja-se que em minutos utilizou 1384, estando disponíveis 8616, em Internet usou 16,6 GB estando disponíveis 13,4 GB e em roaming utilizou 16,6 GB estando disponíveis 13,4 GB.

O contrato junto aos autos, para além de não estar assinado por nenhuma das partes, não menciona as específicas condições contratuais que o reclamante referiu e que só assim fazem sentido dada a profissão deste.

Note-se que o contrato possui um quadro intitulado outras condições comerciais, que não está preenchido e seria aí que deviam constar as específicas condições contratadas.

Trata-se de um contrato base, tipo, um mero formulário de adesão onde consta a identificação do reclamante, o valor mensal de 31,45 €, o plano e, tudo o resto, constitui cláusulas contratuais gerais

que não foram explicadas ao reclamante e das quais este não tem conhecimento.

O contrato junto aos autos não reflete a declaração contratual do reclamante, não exprime a vontade deste.

O regime das cláusulas contratuais gerais vem explanado no DL nº. 446/85, de 25 de outubro, através do qual (art 1º.) 1 - As cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente diploma. Aplica-se igualmente às cláusulas inseridas em contratos individualizados, mas cujo conteúdo previamente elaborado o destinatário não pode influenciar. O ónus da prova de que uma cláusula contratual resultou de negociação prévia entre as partes recai sobre quem pretenda prevalecer-se do seu conteúdo. Estão abrangidas todas as CCG (art 2º) não sendo consideradas exceções porque não estão previstas no art. 3º.

No art. 5º., refere-se que 1 - as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las. E esta comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência (nº. 2). 3 - O ónus da prova da comunicação adequada e efetiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais.

Devem ainda de acordo com o art. 6º., ser informados e esclarecidos todos os aspetos compreendidos nas CCG cuja aclaração se justifique. (1 e 2)

As cláusulas especificamente acordadas prevalecem sobre quaisquer cláusulas contratuais gerais, mesmo quando constantes de formulários assinados pelas partes (art 7º.).

Consideram-se excluídas dos contratos singulares, a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º; b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo; As cláusulas contratuais gerais proibidas por disposição deste diploma são nulas nos termos nele previstos (art 12º.).

O art. 21, inserido no capítulo sobre a relação com os consumidores finais, sob a epígrafe "Clausulas absolutamente proibidas", alinea a), refere-se a todas as CCG que limitem ou de qualquer modo alterem obrigações assumidas, na contratação, diretamente por quem as predisponha ou pelo seu representante;

Por sua vez e na senda da Constituição da República Portuguesa (art 60º.), a Lei de Defesa do Consumidor, L 24/96 de 31/7, impõe os direitos do consumidor no art 3º., tais como: a) à qualidade dos bens e serviços; e) à proteção dos interesses económicos; f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos... ; No artigo 8.º, "Direito à informação em particular", 1 - 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: 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; e) A indicação de que podem ser exigíveis (...) quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato

O artigo 9.º - Direito à proteção dos interesses económicos, refere que - 1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na

formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. E por fim no artigo 12.º - Direito à reparação de danos - 1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe forem causados.

Assim,

Concluiu-se que o contrato em causa não reflete os interesses contratados e tidos em vista pelo reclamante. Trata-se de não estar previsto um dos aspetos essenciais que levou o reclamante a celebrar o contrato, o preço e a sua inalteração durante o período de vigência do mesmo, sendo certo que não foi assinado.

Não foi informado das condições contratuais muito menos da existência do política esta implementada pela reclamada ao abrigo do regulamento EU 2016/2286 de 15/12, que não se aplica na presente situação pois que o reclamante provou que utiliza o serviço de forma responsável e que apenas excedeu os limites por duas vezes, mas não os ultrapassou.

Ficou ainda esclarecido que dada a profissão do reclamante este teria de comunicar através de roaming, e que a reclamante de tal tinha conhecimento e assim contratou, telefonicamente, acertou o valor mensal, apesar de não ter inserido no contrato que este se manteria sem alteração.

Ficou também provado que o reclamante utiliza o serviço responsavelmente, por regra não excedendo os limites estabelecidos no contrato. (Cfr impressão junta aos autos pelo reclamante).

Foi violada a constituição da república portuguesa e a legislação de defesa do consumidor no que se refere aos direitos do reclamante quanto à qualidade dos serviços, à prestação e esclarecimento da informação contratual em todos os aspetos que se mostravam necessários.

Face ao exposto considera-se que a reclamada não cumpriu com todas as obrigações, pondo em prática um plano do qual o reclamante não conhecia, nem foi informado. Alterando o contrato que telefonicamente celebrou com o reclamante.

Nestes termos,

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente, e em consequência, condena-se a reclamada na totalidade do pedido efetuado pelo reclamante, ou seja, a não exigir o valor relativo à sobretaxa de roaming permanente, conforme ficou contratado. Aplicar a mensalidade contratada de 38,33 €, acrescida de IVA, e ainda a proceder à reformulação da faturação emitida partir de março de 2022 e consequente reembolso dos montantes pagos que excedem o valor da mensalidade contratada.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Vila do Conde, 28 de outubro de 2022

Rui Moreira Chaves

Juiz Árbitro