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

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo n.º 1194/2023/RN

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. *A atualização anual de preços, em função de um índice objetivo de preços no consumidor, nomeadamente, o Índice de Preços no Consumidor – IPC, definido por organismo oficial, como o Instituto Nacional de Estatística (INE), encontra-se prevista na generalidade dos contratos celebrados entre empresas e utilizadores finais, pelo que, em bom rigor, não estamos em presença de uma alteração das condições contratuais pela empresa que oferece serviços."*

5. *Se no contrato celebrado com a reclamada resultar clausulado alteração do tarifário com limites por referência à taxa de inflação ou ao Índice de Preços no Consumidor, é admissível a alteração de tarifário e esta não confere o direito de rescisão, sem penalizações, no período de fidelização vigente à data da alteração operada pela reclamada.*

I- RELATÓRIO

1.1. O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada nos termos da qual pretende a rescisão do contrato celebrado com a reclamada, sem qualquer encargo ou penalização, uma vez que nunca foi informado que o valor da mensalidade podia oscilar durante os 24 meses de duração do contrato.

Mais pretende a correção das faturas relativas aos meses de março e abril do corrente ano, atento o valor da mensalidade acordada.

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, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou **Contestação Escrita** da qual resultou:

1. *O Demandante é Cliente da com o número de conta desde 05-07-2022.*
2. *Tendo contratado serviço fidelização de 24 meses.*
3. *No âmbito da contratação foram entregues contrato de adesão e Resumo de Contrato, bem respetivas condições contratuais como (Doc.1, 2 e 3).*
4. *Conforme referido nas condições de prestação dos serviços, Cláusula F.2, nº2 do contrato único, a estabelece, antecipadamente, o modo como os preços serão atualizados periodicamente.*
5. *Estando prevista a possibilidade de atualizar os seus preços, de modo a suportar os investimentos anuais efetuados na rede e nos produtos e serviços que a presta.*
6. *Conforme aqui destacamos:*

> **2.** Os preços aplicáveis ao serviço, bem como as tarifas, a duração dos períodos de utilização e todas as suas características constam do tarifário em vigor, o qual será facultado ao Cliente no momento da assinatura do presente contrato e está disponível para consulta em ou através do Serviço de Apoio a Clientes, constituindo para todos os efeitos parte integrante do presente contrato. De modo a suportar os investimentos anuais efetuados na rede e nos produtos e serviços que a presta, os preços aplicáveis ao serviço serao atualizados no 1º trimestre de cada ano, por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor, publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), no valor mínimo de 50 cêntimos (IVA incluído).

7. *Encontrando-se ainda previsto na mesma clausula no nº 7 que 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.*
8. *Que também aqui destacamos:*

> 7. O direito de resolver o contrato sem pagamento de encargos previsto no número anterior não se aplica nos casos de mera atualização de preços por referência à taxa de inflação anual verificada, nem nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício do Cliente.

9. *Importa ainda referir que 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. 3), cumprindo o pré-aviso de 30 dias, muito embora não consubstancie uma alteração contratual.*
10. *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.*
11. *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.*
12. *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.*
13. *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.*
14. *Mais se informa que, 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 Pergunte à ANACOM - Portal do Consumidor (anacom-consumidor.pt).*
15. *Até porque não se trata de uma alteração contratual.*
16. *Estando ainda previsto publicamente na página do site da em*
17. *Prestando informações úteis e possíveis medidas para Clientes que se possam encontrar em situação de especial vulnerabilidade económica, bem como outras de otimização/controlo de custos.*

18. *Importa ainda ressalvar que, na temos consciência da importância social e económica que os nossos serviços têm para todas as famílias, empresas e instituições.*
19. *Por isso, procuramos oferecer as melhores soluções aos nossos clientes que se encontrem numa situação de especial vulnerabilidade económica ou que pretendam continuar a usufruir dos nossos serviços a um preço mais ajustado a situações específicas.*
20. *Tendo disponibilizado iniciativas que procuram ajudar os nossos Clientes, podendo aceder a um conjunto de apoios económicos, disponíveis para Clientes em dificuldade (ex: desemprego, quebra de rendimento, dificuldade em pagar a fatura, etc) em*
21. *Bem como contactos para mais informações e consulta de novas condições*

Consulte as novas condições

22. *Assim, 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.*
23. *Tal como se encontra expressamente previsto na Cláusula F.7 do contrato ou em Pergunte à ANACOM - Portal do Consumidor (anacom-consumidor.pt).*
24. *Conforme comunicação da ANACOM "Os operadores podem livremente definir, dentro dos limites legais, as condições que aplicam à prestação dos seus serviços, nomeadamente os preços. 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."*

25. *Referindo ainda que "Para saber se esta situação é legal, é importante que leia bem o seu contrato porque há que distinguir se o aumento de preços está ou não previsto no contrato."*
26. *Ressalvando que "Se o seu contrato tiver uma cláusula que prevê a atualização dos preços dos serviços em função de um índice objetivo dos preços no consumidor elaborado por um organismo oficial, esse aumento é legal e não confere ao utilizador o direito a cancelar o contrato sem encargos."*
27. *Face a tudo o que foi exposto, o aumento previsto é legal e não confere o direito a cancelar o contrato sem encargos.*
28. *Pelo que, deve improceder o pedido do Demandante.*

Nestes termos, nos melhores de Direito e sempre com o mui douto suprimento de V. Exa., deve o requerimento da Demandante e respetivo pedido ser julgado improcedente, e em consequência, ser a absolvida do pedido, com as legais consequências.

*

A audiência arbitral realizou-se com a presença da representante do Reclamante, com procuração junta aos autos e ausência da Reclamada que devidamente notificada não compareceu ou fez-se representar, mas em prazo apresentou contestação escrita através da sua Ilustre Mandatária e declarou que não iria comparecer à audiência arbitral.

Não foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) por ausência da reclamada, inviabilizando, assim, uma possível composição amigável do litígio.

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 05 de julho de 2022, tendo contratado os serviços TV, NET e Voz a 08 por um período de 24 meses– facto que se julga provado com base no **doc. nº1** junto com a contestação da reclamada;

2- O reclamante aceitou contratar os serviços da reclamada pelo valor mensal de €38, 89 (trinta e oito euros e oitenta e nove cêntimos) – facto que se julga provado com base no **doc. nº1** junto com a contestação;

3- A reclamada, no âmbito do contrato celebrado com o reclamante, entregou a esta, contrato de adesão e respetivas condições contratuais, bem como resumo do Contrato – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1 a 3** junto com a contestação da reclamada;

4- Resulta da Cláusula F.2 nº2 do Contrato de Adesão ao Serviço Fixo e/ou Serviço Móvel que a reclamada estabelece, antecipadamente, o modo como os preços serão atualizados periodicamente, estando prevista a possibilidade de atualizar os seus preços, de modo a suportar os investimentos anuais efetuados na rede e nos produtos e serviços que a reclamada presta – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação da reclamada,

5- No contrato referido em 4) encontra-se ainda previsto na Cláusula F.2 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 cláusula F2 - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação.

6- A reclamada, a 18 de janeiro de 2023, enviou ao reclamante, email para o endereço, 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 3** junto com a contestação.

7- Na referida comunicação informou a reclamada ao reclamante 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 - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a contestação.

8- 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- <u>MOTIVAÇÃO</u>

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 pelas partes e no depoimento da representante do reclamante 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 ambas as partes juntaram aos autos.

A representante do reclamante relatou, em audiência de julgamento, que aquando da contratação nada lhe foi transmitido no que respeita ao possível aumento nos termos pretendidos pela reclamada 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 julho de 2022 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%, conforme decorre informação enviada ao reclamante e como decorre do sítio na internet da reclamada, no endereço

Para obter resposta a tal questão importa considerar, desde logo, o que resulta do Podcast ANACOM sobre a atualização de preços dos serviços de comunicações electrónicas e da comunicação da ANACOM em Pergunte à ANACOM – Portal do

Consumidor (anacom-consumidor.pt) "*Os operadores podem livremente definir, dentro dos limites legais, as condições que aplicam à prestação dos seus serviços, nomeadamente os preços. 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.*"

Referindo ainda que "*Para saber se esta situação é legal, é importante que leia bem o seu contrato porque há que distinguir se o aumento de preços está ou não previsto no contrato.*"

Ressalvando que "*Se o seu contrato tiver uma cláusula que prevê a atualização dos preços dos serviços em função de um índice objetivo dos preços no consumidor elaborado por um organismo oficial, esse aumento é legal e não confere ao utilizador o direito a cancelar o contrato sem encargos.*"

Por último sempre se dirá que, acompanhando a posição de Carlos Filipe Costa *in Data Venia* Revista Jurídica Digital 2023 no texto elaborado sobre "A duração, alteração das circunstâncias e cessação de contratos na Nova Lei das Comunicações Eletrónicas (Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto) pág. 97 ***"importa esclarecer que tal atualização anual de preços, em função de um índice objetivo de preços no consumidor, nomeadamente, o Índice de Preços no Consumidor – IPC, definido por organismo oficial, como o Instituto Nacional de Estatística (INE), se encontra prevista na generalidade dos contratos celebrados entre empresas e utilizadores finais, pelo que, em bom rigor, não estamos em presença de uma alteração das condições contratuais pela empresa que oferece serviços"*** pelo que para além de assistir razão à reclamada em proceder ao aumento da mensalidade nos termos realizados sempre se dirá que não poderá o reclamante resolver o contrato celebrado com a reclamada com base no aumento por esta imposto.

VII- DECISÃO

Termos em que se decide julgar a ação como não provada e como tal improcedente e, em consequência, absolver a reclamada do pedido contra ela formulado pelo reclamante.

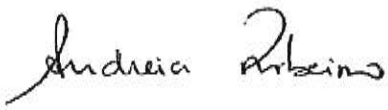
O valor do processo fixa-se em €38,89 (trinta e oito euros e oitenta e nove cêntimos) nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

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 nos termos e para os efeitos do regulamento do Triave.

Guimarães, 20 de junho de 2023

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)