SENTENÇA

PROC. Nº. 1461/2023

TRIAVE

GUIMARÃES

RECLAMANTE: devidamente identificado nos autos

RECLAMADA:

devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO: Cláusulas Contratuais Gerais, DL nº. 446/85, de 25 de outubro; Lei de Defesa do Consumidor, L 24/96 de 31/7; Constituição da República Portuguesa; Lei das comunicações eletrónicas, L 5/2004 de 10/2 devidamente atualizada.

Vem a reclamante solicitar que a reclamada cumpra a mensalidade contratada, na quantia de 13,90 € por cada serviço (27,80 €), até ao final do período de fidelização (24 meses) e proceda ao reembolso das quantias cobradas excessivamente e já recebidas.

Para tanto refere que,

Em 26/9/2022, contratou o tarifário para os serviços móveis com os nºs identificados na reclamação, pela quantia mensal de 13,90 € cada (27,80 € no total), durante 24 meses.

A reclamante nunca foi informada sobre possíveis aumentos na mensalidade.

Em abril de 2023, a reclamante recebeu uma fatura de valor superior (23,94 €), da qual reclamou mas sem qualquer sucesso.

Posteriormente, recebeu outra fatura na quantia de 32,33 € (doc 2), e embora discorde do pagamento de preços, necessitou de a pagar para evitar qualquer incumprimento contratual.

Devidamente citada a reclamada não esteve presente em audiência arbitral todavia, apresentou contestação onde impugna todos os factos que estejam em oposição com a defesa considerada no seu conjunto e informa que aceita que a audiência arbitral se realize na ausência desta.

Assim,

Refere que com a contratação do serviço foram entregues ao requerente as respetivas condições contratuais, bem como o resumo do contrato (docs 1 e 2) e a cláusula F no nº. 2 estabelece a possibilidade de atualização dos preços e ainda no nº. 7 estabelece que a alteração de preços não confere o direito de resolução contratual.

Mais refere a reclamada que, em 18/1/23 enviou email à reclamante a informar sobre o aumento de preços a partir de março de 2023, cumprindo um pré-aviso de 30 dias, aplicando um aumento de 7,8% com referência à taxa de inflação.

A atualização dos preços está ainda prevista na página de internet da reclamada.

Face ao exposto,

Verifica-se que a contestação apresentada pela reclamada é muito vaga e geral. Em termos concretos não apresenta qualquer prova que contrarie o alegado pela reclamante e contratualmente previsto.

Note-se que o contrato está preenchido, no que respeita aos serviços contratados entre as partes, aos meses de duração do contrato e ao preço mensal estipulado e expressamente contratado.

Ou seja, dois telemóveis, durante 24 meses e com o preço mensal unitário de 13,90 € (27,80 €)

Trata-se de um contrato base, tipo, um mero formulário de adesão onde constam os elementos de identificação da reclamante, as condições aceites pela reclamante e contratadas entre as partes. Tudo o resto, são cláusulas contratuais gerais que não foram explicadas à reclamante como devia e é obrigatório por lei, Cfr Lei das comunicações eletrónicas, L 5/2004 de 10/2, art 48º., nº., 2 al. a), e das quais esta não tem conhecimento.

O contrato junto aos autos, na sua maioria, não reflete a declaração contratual da reclamante, nem exprime a vontade desta.

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./1, refere-se que 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; (art 8º.) 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 particularmente tidos em vista pela reclamante aquando da contratação, em tudo o que ultrapasse as específicas condições contratuais negociadas entre as partes, quais sejam, os serviços contratados, a duração, o pagamento estipulado.

Um dos aspetos essenciais que levou o reclamante a celebrar o contrato, foi o preço e a sua inalteração durante o período de vigência

do mesmo (24 meses), não foi tido em conta pela reclamada, que nem sequer informou a reclamante da possibilidade de alteração de preço constante das condições do contrato.

Assim,

Foi violada a Constituição da República Portuguesa e a Legislação de Defesa do Consumidor, bem como o regime das cláusulas Contratuais Gerais, a Lei das comunicações eletrónicas, todos os diplomas acima identificados, no que se refere aos direitos da reclamante quanto à qualidade dos serviços, à prestação e esclarecimento da informação contratual em todos os aspetos que se mostravam necessários e indispensáveis para a formação da vontade de contratar por parte da reclamante.

Face ao exposto considera-se que a reclamada não cumpriu com todas as obrigações, pondo em prática um aumento de preço do serviço, do qual a reclamante não conhecia, nem foi informada, alterando unilateralmente o contrato que celebrou com a reclamante.

Nestes termos,

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente, e em consequência, condena-se a reclamada na totalidade do pedido efetuado pela reclamante, ou seja, a cumprir com o preço estipulado pelos serviços contratados, e constantes do contrato, sem alterações destes, durante o período de fidelização (24 meses).

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Trofa, 20 de julho de 2023

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro