Proc nº 397/2023/FL/LG

SENTENÇA

Tema: Arbitragem de consumo necessária - Serviço de telecomunicações - Alteração contratual unilateral de tarifário - Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei nº 16/2022)

Sumário: I - Nos contratos celebrados entre um consumidor e uma operadora de telecomunicações, não é absolutamente proibida a alteração unilateral, pela operadora, das condições ou claúsulas iniciais do contrato II - A atual Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei nº 16/2022, de 16 de agosto), atribui ao consumidor o direito de resolver ou rescindir o contrato, sem penalizações, ainda que haja uma vinculação a um período de proibição de denúncia dentro de determinado prazo (vulgo, ***fidelização***) III Se, porém, no contrato houver sido clausulada alteração do tarifário com limites tendo por referência a taxa de inflação ou o IPC (índice de preços no consumidor), além de admissível a alteração esta não confere o direito de rescisão, sem penalizações, no período de fidelização vigente à data dessa alteração.

I - RELATÓRIO

O Reclamante/autor, - abreviadamente, "autor", "demandante" ou "reclamante" - residente na

veio apresentar reclamação, que deu origem ao presente processo arbitral, contra

- abreviadamente

demandada" ou "reclamada" - com sede na

alegando, em síntese, que a demandada alterou unilateralmente o contrato de prestação de serviços de telecomunicações celebrado entre ambas as partes em 27-09-

2021, com o valor mensal de €74,80 e "fidelização" até 27-09-2023; invocou a que tal ocorria na sequência da entrada em vigor da nova Lei das Comunicações Eletrónicas e que as novas condições foram disponibilizadas com a fatura do serviço enviada em 12-12-2022; considera o autor que essa imposição da demandada ao não permitir a denúncia do contrato no caso de não aceitação dessas alterações, é ilegal e que deveria ser mantido o contrato nas exatas condições de tarifário fixadas em 27-9-2021 ou então (embora tal não esteja claro no pedido), que deveria ser dada a faculdade de denúncia ao demandante sem qualquer penalização ou consequência decorrente dessa eventual cessação contratual antes do termo final do prazo da "fidelização", ou seja, antes de 27-9-2023.

Pedido

Pede o autor *"(...) que seja cumprido(...) o contrato celebrado por ambas as partes em 27-9-2021 com o valor mensal de €74,80 até 27-9-2023, mantendo-se os mesmos serviços (...)"*

Meios de prova apresentados pelo reclamante

Apresenta, como prova, quatro documentos:

(i) Fatura emitida em 5-12-2022, na importância de €76,88, contendo a informação seguinte: *"(...) Na sequência da entrada em vigor da nova Lei das Comunicações Eletrónicas, as condições contratuais relativas à " Duração, Renovação, Denúncia e Resolução" do contrato serão atualizadas com efeitos a 13-01-2023. Consulte as novas condições em Adicionalmente informamos que as condições contratuais referentes a "Preços, Períodos e Condições de Utilização" foram atualizadas e podem ser consultadas em "* (Doc 1)

(ii) Contrato de adesão com 32 folhas, celebrado em 27-9-2021 (Doc 2);

(iii) Ficha de informação simplificada do contrato (Doc 3) e

(iv) Resposta da Vodafone à reclamação/exposição no livro de reclamações em 30-1-2023 (Doc 4)

Posição da Reclamada/Demandada

Notificada para a audiência de julgamento precedida de tentativa de conciliação, a demandada, declarando que não iria comparecer à audiência, apresentou a sua contestação escrita e meios de prova (os mesmos já apresentados pelo demandante).

Alegou a demandada:

1. *O demandante é cliente da com o número de conta desde 27-05-2019.*
2. *Tendo refidelizado serviço a 27/09/2021 por mais 24 meses.*
3. *No âmbito da contratação foi enviado por email para o endereço contrato de adesão e respetivas condições contratuais, bem como Ficha de Informação Simplificada (Doc.1).*
4. *Importa aqui informar que estamos perante um contrato celebrado à distância, tendo o titular, NIF autorizado via SMS a renovação do pacote com prestação imediata do serviço no acesso conforme*
5. *Conforme previsto nas condições contratuais, Ponto F no nº 7, o Direito de resolver o contrato sem encargos não se aplica nos casos de mera atualização de preços.*
6. *Que 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 beneficio do Cliente.

7. Importa referir que a procedeu ao envio de email a cliente a informar do aumento de preços a partir de Março de 2023 para o endereço datado de 18/01/2023 (Doc.2), cumprindo o pré-aviso de 30 dias.

8. 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.
9. Referindo ainda 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.
10. 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.
11. 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.
12. Mais se informa que, em prol da clarificação do clausulado contratual as novas condições foram comunicadas aos clientes nas respetivas faturas, no caso em concreto, consta na fatura (Doc.3) a seguinte informação:

> Na sequência da entrada em vigor da nova Lei das Comunicações Eletrónicas, as condições contratuais relativas à "Duração, Renovação, Denúncia e Resolução" do contrato serão atualizadas com efeitos a 13.01.2023. Consulte as novas condições em
> Adicionalmente, informamos que as condições contratuais referentes a "Preços, Períodos e Condições de utilização" foram atualizadas e podem ser consultadas em

13. Reforçamos que a comunicação é enviada na fatura precisamente para dar destaque, na medida em que não se trata de uma alteração, mas sim de clarificação em benefício do cliente.
14. Estando ainda previsto na página do site da em
15. 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.

16. Importa ainda ressalvar que na Vodafone temos consciência da importância social e económica que os nossos serviços têm para todas as famílias, empresas e instituições.
17. 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.
18. 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)
19. 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.
20. Tal como se encontra expressamente previsto na Cláusula F.7 do contrato ou em Pergunte à
21. Conforme comunicação da "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."
22. 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.
23. 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."
24. Face a tudo o que foi exposto, o aumento previsto é legal e não confere o direito a cancelar o contrato sem encargos.
25. Pelo que, deve improceder o pedido do Demandante.

Saneamento do processo

Tratando-se de óbvio conflito de consumo relativo à prestação de serviço público essencial e nada estando alegado pela demandada que lhe retire essa natureza (de conflito de consumo sujeito a arbitragem necessária por iniciativa do consumidor), este Tribunal arbitral é competente.

As partes são legítimas e capazes.

Não enferma o processo de irregularidades que o invalidem.

Cumpre apreciar e decidir.

II - FUNDAMENTAÇÃO

Os factos

(I) Provados

Estão provados os seguintes factos essenciais:

a) Entre as partes foi outorgado, por escrito, em 27-9-2021, um contrato de adesão: o autor, como consumidor e a demandada, como prestadora de serviços de (Cfr Doc 1, junto pelo autor e que aqui se dá por integralmente reproduzido);

b) *O Demandante era já então cliente da com o número de conta desde 27-05-2019;*

c) *Pelo contrato mencionado supra em a), foi renovado o seu anterior compromisso de manter, por mais 24 meses, agora a partir de 27-9-2021, de não denunciar o contrato antes do termo final desse prazo (vulgo "fidelização");*

d) *O valor mensal fixado para os serviços contratados foi então de €74,80;*

e) *No âmbito desta contratação foi enviado por email para o endereço o texto do contrato de adesão e respetivas condições contratuais, bem como Ficha de Informação Simplificada (Docs 1 e 2 juntos pela demandante);*

f) *No sobredito contrato ficou ainda consignado, designadamente, o seguinte:*

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 beneficio do Cliente.

g) A procedeu ao envio de email a cliente a informar do aumento de preços a partir de Março de 2023, para o endereço datado de 18/01/2023 (Doc.2) [cumprindo o pré-aviso de 30 dias]...

h) ...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...

i) ... e 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.

j) As novas condições foram comunicadas aos clientes nas respetivas faturas, no caso em concreto, consta na fatura (Doc.3) a seguinte informação:

> Na sequência da entrada em vigor da nova Lei das Comunicações Eletrónicas, as condições contratuais relativas à "Duração, Renovação, Denúncia e Resolução" do contrato serão atualizadas com efeitos a 13.01.2023. Consulte as novas condições em
> Adicionalmente, informamos que as condições contratuais referentes a "Preços, Períodos e Condições de utilização" foram atualizadas e podem ser consultadas em

k) O valor da mensal relativa ao serviço contratual prestado pela demandada passou a ser de €76,88/mês a partir março de 2023 conforme informação prestada ao autor pela demandada nos termos e pela forma referidos supra,

nas alíneas g), h) e i);

l) A taxa de inflação média anual em Portugal fixou-se em 7,8% no ano de 2022, segundo os últimos dados publicados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE);

m) O autor apresentou a reclamação que dá origem a este processo em 3-2-2023.

(ii) Outros factos provados ou não provados

Não há outros factos essenciais para o litígio, provados ou não provados.

(iii) Motivação

O Tribunal formulou ou desenhou o quadro factual supra estribado nas declarações prestadas pelo demandante em audiência, confirmativas, no essencial, do teor da sua reclamação, conjugando-as com os documentos juntos pelas partes e não impugnados, tudo analisado de forma crítica.

II - FUNDAMENTAÇÃO (continuação)

O Direito

Traduz esta ação/reclamação um conflito de consumo: invocado incumprimento de contrato de prestação de serviço essencial de comunicações eletrónicas celebrado entre as partes em 27-9-202 decorrente de alegada ilegalidade ou violação contratual unilateral abusiva do clausulado, traduzida em aumento do tarifário mensal de €74,80 para €76,88 (em ambos os casos incluindo o valor do IVA à mesma taxa).

A questão ou as questões objeto do litígio são, por conseguinte, de direito, não se surpreendendo controvérsia das partes quanto ao quadro factual descrito.

Vejamos:

Resulta do regime geral legal dos contratos que estes podem ser, em princípio, denunciados por qualquer das partes, cumpridos que sejam pré determinados requisitos contratual e/ou legalmente fixados.

Existe nesta matéria, por um lado, o princípio geral que se pode traduzir do seguinte modo: os contratos não podem ser modificados ou alterados senão pela mesma forma contratual e pelas pessoas que neles outorgaram - cfr artigo 406º, do CC.

Por outro lado, existe igualmente o princípio da livre denúncia do contrato por qualquer das partes embora, como é sabido, sejam inúmeras as situações em que esse princípio da liberdade de denúncia seja limitado pela própria Lei (veja-se, por exemplo, o que se passa no âmbito da locação de imóveis para habitação) ou pelo próprio clausulado do contrato, nos termos da Lei.

A denúncia (do contrato) traduz-se, como se sabe, numa declaração de uma das partes à outra mediante a qual se transmite a vontade de cessação dos efeitos de um negócio jurídico *(maxime* e *v.g.,* um contrato), especialmente quando não está fixado ou estipulado um termo final para o contrato.

Esta faculdade (de denúncia) resulta, como assinala a doutrina corrente, da não admissibilidade da existência de vinculações negociais tendencialmente eternas ou excessivamente duradouras, que seriam contrárias à ordem pública à luz do que estabelece, no nosso ordenamento jurídico, o artigo 280º, do Código Civil (CC). Daqui resulta o reconhecer-se à parte afeta a tal vinculação a faculdade de *ad nutum,* mesmo contra a vontade da outra parte, pôr termo ao correspondente negócio jurídico.

Ora esta faculdade de denúncia, digamos, por facilidade, livre, pode estar condicionada ou limitada, nos termos da Lei, pelas próprias partes no contrato,

É o que acontece - e não iremos fazer grandes desenvolvimentos sobre matéria que não é propriamente o objeto do presente litígio - no caso da celebração de contratos pelos consumidores com as operadoras de telecomunicações que, em determinadas condições ou preenchidos determinados requisitos, podem validamente vincular o consumidor a um dever de não denúncia do contrato em determinado prazo, sem ficar sujeito a determinadas e pré fixadas penalizações pela denúncia antecipada.

En passant e para clarificar e lembrar conceitos, não se confundam as figuras da **denúncia** e da **resolução do contrato**.

São efetivamente figuras diferentes: **a denúncia** corresponde à vontade negocial de um dos contraentes em fazer cessar o contrato ou para o termo

do prazo estipulado quando há renovação automática ou - se não houver prazo - para a data indicada pelo denunciante. Trata-se, pois, de uma vontade motivada por razões de oportunidade ou interesse do contraente e que não precisa de ser justificada; a denúncia é, por isso, uma manifestação de vontade unilateral, receptícia, de extinção contratual.

E, precisamente, porque este ato está na disponibilidade potestativa do denunciante é que a lei fixa um tempo de espera findo o qual os efeitos se produzem, como meio adequado de proteção da contraparte pode, assim, preparar-se para o termo do contrato. O pré-aviso no contrato de arrendamento é disso exemplo

A resolução, ao invés, obedece a filosofia diferente: ocorre nos contratos bilaterais quando uma das partes o não cumpre, justificando-se, assim, que a contraparte o rompa (art. 432º do CC) ou quando há uma alteração anormal da base negocial que atinge o equilíbrio das prestações (art. 437º do CC, que traz uma nova visão da antiga teoria da imprevisão elaborada na sequência das profundas mutações sócio-económicas ocorridas após a I Guerra Mundial de 1914-1918).

A resolução é, por conseguinte, motivada, com efeitos imediatos e retroativos e sem dependência ou observância de qualquer prazo contratual.

No caso dos autos, está assente sem qualquer discussão que o autor/reclamante se vinculou, pelo prazo de 24 meses a partir de 27-9-2021, a manter por esse período o contrato celebrado com a demandada e que se encontra documentado e comprovado. Trata-se, por conseguinte, duma limitação, legal, diga-se, do direito de denúncia do consumidor mas não obviamente de qualquer limitação ao direito de resolução do contrato, conforme exposto supra.

A questão que se coloca e que é o essencial fundamento do litígio é a de saber se as condições contratuais ou cláusulas iniciais do contrato se devem manter intocadas ao longo desse período de *"fidelização"*, designadamente a cláusula do tarifário aplicado, mais exatamente, no montante mensal fixado para a prestação do serviço objeto do contrato e/ou se, alterado o valor dessa mensalidade em prejuízo do consumidor, se este pode usar da faculdade de denúncia do contrato sem qualquer encargo ou penalização, ainda que esteja a decorrer o prazo da mencionada *"fidelização"*.

Pois bem, a esta questão e sem mais, se responderia afirmativamente no caso de nada, em contrário, resultar da Lei ou do próprio contrato.

No entanto, *in casu,* no contrato celebrado em 27-9-2021, foi validamente clausulada a possibilidade de alteração unilateral das condições contratuais pela mediante SMS e/ou inserção dessa informação na respetiva fatura de serviço com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data de entrada em vigor dessa alteração e, não aceitando o cliente, essa alteração poderá resolver[1] o contrato sem qualquer encargo mediante notificação da dessa intenção com uma antecedência mínima de quinze dias sobre a data da sua entrada em vigor - *Cfr F - ponto 5, Doc 2 com a reclamação, págs. 8/9.*

Este direito do consumidor resolver ou denunciar o contrato sem penalizações, está, porém, limitado, na parte do valor da mensalidade, às alterações que não sejam decorrentes de, citando, *"(...) mera atualização de preços por referência à taxa de inflação anual verificada (...)"* ou quando essas alterações sejam *"(...) propostas exclusiva e objetivamente em benefício do cliente (...)"* - *Cfr citado contrato - Condição F, ponto 7.*

Pois bem, por um lado, não se mostra alegado e, menos ainda, demonstrado que o autor, confrontado com a alteração do valor da mensalidade, tenha reagido através de pedido de resolução do contrato sem penalizações e esta (resolução) tenha sido denegada pela Pelo contrário: o que o autor pretendeu e pretende é manter o contrato sem a alteração comunicada, isto é, mediante o pagamento de €74,80/mês até final do período de fidelização.

Por outro lado, a alteração de tarifário foi comunicada ao autor pela forma e tempo previstos, legal e contratualmente conforme ficou demonstrado, i. e., a Vodafone procedeu ao envio de email ao autor a informá-lo do aumento de preços a partir de Março de 2023, por mail para o endereço datado de 18/01/2023, ou seja, cumprindo o pré-aviso de 30 dias.

Assinale-se que, segundo entendemos, poderia, no caso, nem ter sido o autor avisado do aumento porquanto do contrato constava a cláusula da

[1] Em bom rigor será um direito de denúncia e não de resolução contratual porquanto preenche mais os requisitos assinalados anteriormente daquela primeira figura e não desta.

atualização anual de preços com base na taxa de inflação e o valor do aumento estava contido dentro dessa limitação porquanto não excedeu, ficando mesmo bastante aquém, da última taxa de inflação publicada pelo INE (7,8%) baseada no Índice de Preços no Consumidor referente ao ano 2022 e publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Relativamente à nova Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei nº 16/2022, de 16 de agosto), ela não proíbe a alteração unilateral de tarifário ou, em geral, das condições contratuais, conferindo ao consumidor o direito de rescisão sem custos neste caso específico (e noutros que não estão agora em causa), salvo quando o próprio contrato incluir cláusula que confira à operadora o direito de atualização anual de preços com base no índice de preços do consumidor (IPC) ou na taxa de inflação. Caso em que não é conferido ao consumidor o direito de rescindir o contrato antes de concluído o período de fidelização que estiver em curso.

Resumindo e em conclusão: a alteração de tarifário efetuada e comunicada pela ao consumidor e ora demandante, não violou a Lei ou o contrato na medida em que aquela e este a previam desde que contida nos limites clausulados - como foi o caso - da taxa de inflação.

Destarte, a ação/reclamação terá de improceder totalmente.

III DECISÃO

Pelo exposto, este Tribunal decide:

a) Julgar totalmente improcedente a ação e o consequente pedido de manutenção da vigência do contrato a que se alude supra, celebrado em 27-9-2021, com o valor da mensalidade de €74,80 e não reconhecer o direito da sua denúncia, rescisão ou resolução sem encargos antes de 27-9-2023 e, consequência,

b) Absolver a demandada

*

- Não há lugar a condenação em custas por não estar regulamentarmente prevista a tributação destes processos arbitrais.

- Valor da ação: €523,60 [valor correspondente à utilidade económica traduzida nas mensalidades (sete) do contrato até setembro de 2023, calculadas à razão de €74,80/mês] - Cfr artigos 296º/1 e 2 e 297º, do CPC.
- Notifique-se esta decisão às partes e, oportunamente, arquive-se o processo.

Guimarães e TRIAVE, 3-5-2023

O Juiz-árbitro,

(José A G Poças Falcão)