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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 750/2023/FL

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 resultado provado que ocorreu qualquer erro na emissão da faturação e, por outro lado, que o valor contratado entre as partes pelo serviço prestado pela reclamada era de €45,08 (quarenta e cinco euros e oito cêntimos) e não de €56,49 (cinquenta e seis euros e quarenta e nove cêntimos) terá necessariamente de improceder a pretensão da reclamante.

I- RELATÓRIO

1.1. A reclamante apresentou reclamação contra a reclamada nos termos da qual pretende que a reclamada retifique a fatura de fevereiro de 2023 e que o valor do

tarifário continue igual ao valor contratado de €45,08 (quarenta e cinco euros e oito cêntimos) até ao final da vigência do contrato.

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 Oral** da qual resultou:

"1 – A Reclamante formula nos presentes autos, o seguinte pedido: "pretende a retificação da fatura (Fevereiro/2023) e que o valor do tarifário continue igual ao valor contratado €45,08, até ao fim da vigência do contrato"

2 – Baseia o referido pedido, A consumidora é cliente da endo contratado o serviço pelo valor mensal de €45,08. Na fatura de fevereiro de 2023 verificou um aumento da mensalidade, tendo sido debitado o valor de €55,89. A consumidora informa que não recebeu qualquer comunicação por parte da com a informação relativa à alteração do valor do tarifário.

3 – Ora, com o devido respeito, analisado o contrato celebrado a 18.02.2022, que já foi alvo de outro processo neste tribunal com o nº P.1175/2022 e cuja cópia se junta sob Doc.1, verifica-se que o valor da mensalidade contratada é de € 52,99.

4 – Aliás, como consta da exposição da Reclamante no anterior processo 1175/2022, valor que é admitido pela mesma – cfr. Doc.3.

5 – Pelo que se desconhece, qual o suporte para vir agora alegar, que a mensalidade do contrato é de € 45,08 e pedir retificação de valores.

6 – Após analise da conta de faturação inerente ao serviço prestado à Reclamante, conclui – se que entre o mês de junho 2022 e o mês de janeiro de 2023, por lapso do sistema de faturação da Reclamada, foi debitada uma mensalidade inferior à contratada, no montante de 45,09€.

7 – Detetado o lapso, o mesmo foi retificado e a partir de fevereiro 2023 passou a ser debitada a mensalidade correta de acordo com o contratado, tendo sido também atualizado o valor da mensalidade conforme previsto na cl. 11.3 das condições gerais do serviço.

8 – De tal facto, foi a Reclamante informada pela Reclamada, quer através de mensagem incluída na fatura de novembro 2022, quer por email enviado a 17 de janeiro de 2023 – cfr. Doc.2.

9 – Assim, sendo a mensalidade contratada de € 52,99, ao que acresce € 3,50 inerente ao aumento de preços nos termos da cl. 11.3 das condições gerais do serviço, a Reclamante a partir de fevereiro/23 (após retificação), passou a pagar o valor de € 56,49, o que está correto.

10 – Verifica-se ainda, que desde o início do contrato, quer devido ao lapso verificado, quer devido a créditos pontuais efetuados na conta de faturação, a Reclamante nunca chegou a pagar o valor contratado de € 52,99, pagando sempre (até fevereiro/2023) um montante inferior a este:

11 – Pelo que, não subsiste razão à Reclamante quanto a ser efetuada qualquer retificação às faturas após fevereiro/2023, nem quanto à faturação de uma mensalidade de € 48,09 até final do contrato.

Termos em que, se requer a improcedência total do pedido formulado pela Reclamante".

Junta: 9 documentos

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 21 de junho de 2023 com a presença da Reclamante e da Ilustre Mandatária da reclamada tendo a audiência ficado suspensa para que a reclamante, após apresentação de contestação oral pela reclamada, em 10 dias, se pronunciasse sobre o teor da mesma bem como dos documentos juntos pela reclamada.

A 11 de outubro de 2023 foi realizada nova audiência arbitral e encontrando-se regularmente notificadas as partes por correio registado com aviso de receção apenas a reclamada se fez representar pela sua Ilustre Mandatária.

A reclamante, por sua vez, à hora designada não se encontrava nas instalações do Tribunal Arbitral tendo, já após a hora designada para o seu início, contactado o Tribunal dando informação de que estaria impedida numa reunião mas não juntou qualquer documento comprovativo de tal impedimento nem fez apresentar a testemunha que anteriormente havia indicado nos autos.

Pelo que, os autos prosseguiram os seus termos, em conformidade com o estatuído no art.º 35.º n.ºs 2 e 3 da Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro (aplicável *ex vi* o disposto no art.º 19.º n.º 3 do Regulamento deste Tribunal Arbitral dado tratar-se de arbitragem necessária).

Não foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) por ausência da reclamante, 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 à reclamante o direito a exigir da a retificação da fatura de fevereiro de 2023 e que o tarifário aplicado até final do contrato seja do montante de €45,08 (quarenta e cinco euros e oito cêntimos).

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação De Facto

4.1.Factos Provados

Atendendo às alegações fáticas da reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

1- A reclamante é cliente da reclamada com o número de cliente n.º desde 18 de fevereiro de 2022 nos serviços – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1 e 2** junto com a contestação da reclamada;

2- A reclamante, pelos serviços contratados à reclamada, passou a pagar, a partir de fevereiro de 2023, a quantia mensal de €56,49 (cinquenta e seis euros e quarenta e nove cêntimos) – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a contestação;

3- A reclamada, a 17 de janeiro de 2023, enviou à reclamante, email para o endereço, a informar que 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 contestação.

4- Na referida comunicação informou a reclamada à reclamante que a atualização foi calculada com referência à taxa de inflação, baseada no Índice de Preços no Consumidor e publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de Estatística - facto que se julga provado com base no **doc. n.º 5** junto com a contestação.

5- 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 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, dos documentos que ambas as partes juntaram aos autos.

Não tendo a reclamante nem a testemunha por si indicada estado presente em audiência arbitral, e, nessa medida prestado declarações, nem tendo sido junto pela reclamante qualquer documentação que prove que a mensalidade contratada com a reclamada era do valor de €45,08, e que teria sido unilateralmente aumentada sem que tivesse havia qualquer comunicação por parte da reclamada, não poderia o Tribunal considerar tal facto como provado.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Da matéria de facto dada como provada resulta que entre reclamante e reclamada foi celebrado em abril de 2022 um contrato de adesão para prestação, pela segunda à primeira, de serviços de televisão, internet e telemóvel, sendo todos aqueles serviços destinados a uso não profissional pela 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 à 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, a 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* (a 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.

Face ao exposto e não tendo resultado provado que ocorreu qualquer erro na emissão da faturação e, por outro lado, que o valor contratado entre as partes pelo serviço prestado pela reclamada era de €45,08 (quarenta e cinco euros e oito cêntimos) e não de €56,49 (cinquenta e seis euros e quarenta e nove cêntimos) terá necessariamente de improceder a pretensão da reclamante.

VII- <u>DECISÃO</u>

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 pela reclamante.

O valor do processo fixa-se em €45,08 (quarenta e cinco euros e oito 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, 10 de novembro de 2023

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)