



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. Nº 8/2015

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

I – Com data de 13.02.2015, MANUEL FERNANDO RODRIGUES TORRES, identificado nos autos, intentou a presente acção contra “NOS COMUNICAÇÕES S.A.”, igualmente identificada nos autos, nos termos constantes da petição inicial, que se dá aqui por integralmente reproduzida.

II – Em síntese, diz o Requerente que:

- i. A requerida é uma prestadora de um serviço público essencial que tem por objeto a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas.
- ii. Por fusão operada em 16/05/2014, a sociedade "ZON TV CABO PORTUGAL, S.A.", foi incorporada na sociedade "OPTIMUS COMUNICAÇÕES S.A.", tendo dessa fusão resultado, entre outras, uma alteração da firma para "NOS COMUNICAÇÕES, S.A."
- iii. Em data que o requerente não consegue precisar, celebrou com a requerida (na altura designada como ZON) um contrato para a prestação de serviços de internet, televisão e telefone fixo.
- iv. Os serviços são prestados na habitação do requerente sita na Rua do Varão, nº 62 — R/C Dto, 4455-571 Perafita — Matosinhos.
- v. Pela prestação dos serviços, requerente e requerida acordaram ainda que aquele pagaria a esta a quantia mensal fixa que agora não consegue precisar.
- vi. Em junho de 2014, o requerente recebeu, de forma inesperada, uma chamada telefónica da requerida.
- vii. No decurso desta chamada, o requerente e a requerida acordaram em alterar os termos do contrato, no sentido de juntar aos serviços já prestados, o serviço de telefone móvel, para 4 números.
- viii. Por via desta alteração dos serviços, o valor mensal fixo a pagar pelo requerente à requerida, foi também de comum acordo alterado para o valor de 74,90 €, com consumos ilimitados.
- ix. Porém, a requerida emitiu e enviou para pagamento para o requerente a fatura n.º F07140032395, de 03/07/2014, no valor global de 80,58 €.
- x. Portanto, sem qualquer justificação, a requerida faturou a mais ao requerente a quantia de 5,68 €.
- xi. Acresce que, no mês de julho de 2014 a que se reporta a fatura, a requerida apenas prestou os serviços de televisão, telefone e internet durante 26 dias e os serviços de telemóvel, durante 21 dias.
- xii. Portanto, em rigor, nem sequer o valor de 74,90 € acordados é devido neste mês de julho de 2014, mas sim o valor equivalente aos serviços prestados.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- xiii. Por via disto, o requerente não procedeu ao pagamento da fatura supra identificada e reclamou no livro de reclamações da requerida no dia 20/07/2014.
- xiv. No dia 20/08/2014, o requerente redigiu nova reclamação no livro de reclamações da requerida.
- xv. Acresce que, novamente sem qualquer justificação, a requerida emitiu e enviou para pagamento a fatura n.º FO1150692910, de 09/01/2015, onde apresenta o valor mensal a pagar de 77,49 €, ou seja, 2,59 € a mais do que foi contratado.
- xvi. Esta fatura foi paga pelo requerente, não porque se reconhecesse devedor daquele valor faturado a mais, mas apenas para impedir a suspensão do fornecimento dos serviços.
- xvii. Portanto, sem qualquer justificação, a requerida enriqueceu no valor de 2,59 € à custa do requerente, que empobreceu em igual montante.
- xviii. A tudo isto acresce ainda que, este comportamento reiterado da requerida em não cumprir pontualmente o contrato, nomeadamente em não faturar os valores acordados, compromete a manutenção do mesmo.
- xix. Na verdade, o preço do contrato é um elemento essencial, e que motivou o requerente a alterar os termos inicialmente contratados com a requerida em preterição de outras ofertas que existem no mercado.
- xx. Porém, a requerida não aceita a resolução do contrato sem imputar encargos ao requerente.

III – Em conclusão, o requerente pede que:

- a) seja declarado que o requerente não deve à requerida a quantia de 80,58 € titulada na factura n.º F07140032395, de 03/07/2014;
- b) seja condenada a requerida a restituir ao requerente a quantia de 2,59 €, nos termos do enriquecimento sem causa;
- c) seja declarado resolvido o contrato objecto da presente acção, sem encargos para o requerente.

IV – Com a petição inicial o Requerente juntou os documentos de fls. 5 a 10, e indicou prova testemunhal.

V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 11).

A CONTESTAÇÃO

I – Regularmente citada, a requerida apresentou contestação, alegando, no essencial, que:

- 1) Em 8 de Outubro de 2012, o Requerente celebrou com a Requerida — à data, denominada Zon — um contrato de prestação de serviços referente a televisão, internet e chamadas telefónicas fixas.
- 2) Serviço que tinha uma mensalidade de 39,99 e cujo período de faturação era de dia 1 a 30 de cada mês.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 3) como referido pelo Requerente, em 3 de Julho de 2014, O Requerente celebrou novo contrato com a Requerida, referente a um serviço IRIS de televisão, internet e chamadas telefónicas fixas e móveis, com uma mensalidade de € 74,99
- 4) O serviço contratado pelo Requerente, por se tratar de um serviço IRIS, é faturado de acordo com os "ciclos de faturação", nos termos do ponto 6.4. das condições gerais, segundo o qual « *O Serviço IRIS e Produtos Premium são faturados por períodos únicos de faturação (adiante designados "Ciclos de Faturação") que se iniciam na data de adesão ao serviço, sendo faturados por valores inteiros, em períodos de trinta (30) dias a partir dessa data* ».
- 5) Assim, o ciclo de faturação do Requerente, com a adesão ao novo serviço, passou a ser do dia 3 ao dia 2 do mês seguinte.
- 6) Ora, a factura referente ao mês de Julho foi emitida no dia 3 de Julho de 2014 pelo no montante global de € 80,58 por dizer respeito aos seguintes serviços:
 - a) Pacote anterior, referente ao período de 1 a 3 de Julho, no valor de € 74,99;
 - b) Pacote IRIS, referente ao período 3 de Julho a 2 de Agosto, no valor de € 44,49;
 - c) Comunicações adicionais entre 6 e 22 de Junho de 2014, no valor de € 1,48.
- 7) Da análise da fatura de Julho de 2014 verifica-se que o dia 3 de Julho de 2014 foi faturado em duplicado, razão pela qual, para corrigir tal circunstância, foi efetuado um crédito de € 1,37 na fatura de Setembro de 2014.
- 8) Após a fatura de Agosto, apenas foi facturada a mensalidade de € 74,99 acordada com o Requerente, refletindo o ciclo de faturação do dia 3 ao dia do mês seguinte.
- 9) Pelo que nunca a Requerida efetuou qualquer erro de faturação.
- 10) Em 08 de Novembro de 2014, foi emitida e enviada ao Requerente a fatura referente ao período de faturação de Novembro de 2014, na qual a Requerida informava da atualização de preços a partir de 1 de janeiro de 2015.
- 11) O que foi efetuado nos termos legais, concretamente do nº 6 do artigo 48º da Lei das Comunicações Electrónicas.
- 12) Pelo que, em 08 de Novembro de 2014, foi o Requerente devidamente notificado que "A 1 de Janeiro de 2015 iremos proceder a uma atualização de preços nos produtos e serviços que disponibilizamos".
- 13) Desta forma, a 1 de Janeiro de 2015, foi o preço atualizado de € 74,99 para € 77,99 (setenta e sete euros e noventa e nove cêntimos).
- 14) Impugna-se tudo o que estiver em contradição com a presente oposição considerada no seu conjunto, por ser falso, inexato ou omissivo.

III – A Requerida conclui pugnando pela improcedência da acção.

IV – A Requerida juntou os documentos de fls. 21 a 38 e não indicou prova testemunhal.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE

O caso em apreciação é, quanto à Requerida, de arbitragem necessária, nos termos do disposto no nº 1 do art. 15º da Lei nº 23/96, de 26 Julho, segundo o qual «Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados».

Tendo-se frustrado a tentativa de conciliação (fls. 40), realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 42-43).

Depois da audiência de julgamento, conforme despacho deferindo prazo requerido durante a audiência, a Requerida veio juntar o requerimento de fls. 45-46 e os documentos de fls. 47 a 56. Notificado, de tal requerimento e documentos, o requerente nada disse.

Ulteriormente, após despacho (fls. 59) proferido oficiosamente para o efeito, a requerida veio aos autos apresentar o requerimento de fls. 62 juntando os documentos constantes de fls. 63 a 75. Notificado de tais documentos, o Requerente nada disse.

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, não sobrevivendo quaisquer questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

II - QUESTÕES A DECIDIR

Atento o pedido formulado e os factos alegados, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se:

- a) o requerente não deve à requerida a quantia de 80,58 € titulada na factura n.º F07140032395, de 03/07/2014;
- b) a requerida deve restituir ao requerente a quantia de 2,59 €, nos termos do enriquecimento sem causa;
- c) deve ser declarado resolvido o contrato objecto da presente acção, sem encargos para o requerente.

III – FUNDAMENTAÇÃO

A – DOS FACTOS

Com relevância para a decisão da causa, considera-se provada a seguinte factualidade:



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- a) A requerida é uma prestadora de um serviço público essencial que tem por objeto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas.
- b) Por fusão operada em 16/05/2014, a sociedade "ZON TV CABO PORTUGAL, S.A.", foi incorporada na sociedade "OPTIMUS COMUNICAÇÕES S.A.", tendo dessa fusão resultado, entre outras, uma alteração da firma para "NOS COMUNICAÇÕES, S.A.".
- c) Em 8 de Outubro de 2012, o Requerente celebrou com a "ZON TV CABO PORTUGAL, S.A." um contrato de prestação de serviços de televisão, internet e chamadas telefone fixo, para serem prestados na habitação do requerente sita na Rua do Varão, nº 62 — R/C Dto, 4455-571 Perafita — Matosinhos, para fins não profissionais do Requerente.
- d) Pela prestação dos serviços referidos em c), requerente e requerida acordaram que aquele pagaria a esta, a título de mensalidade, a quantia de €39,99.
- e) Em 27.06.2014, o requerente recebeu, de forma inesperada, uma chamada telefónica da requerida, para propor àquele a alteração dos serviços que vinham a ser prestados no âmbito do contrato referido em c).
- f) No decurso da chamada telefónica referida em e), o requerente e a requerida acordaram em alterar os os serviços que vinham sendo prestados no âmbito do contrato referido em c), passando a incluir o serviço de telefone móvel, para 4 números.
- g) Aquando do referido em f), o Requerente celebrou novo contrato com a Requerida, referente a serviços de televisão, internet e chamadas telefónicas fixas e móveis, denominado comercialmente pela Requerida como "IRIS", com uma mensalidade de € 74,99, e que começaram a ser prestados em 03.07.2014, salvo o serviço de chamadas telefónicas móveis que começou a ser prestado só em 08.07.2014 atento o referido infra em z).
- h) O novo contrato referido em g) rege-se pelas condições gerais e específicas constantes do documento de fls. 25-33, que aqui se dão por reproduzidas.
- i) A cláusula 6.4. das condições específicas do serviço de televisão, incluídas nas condições referidas em h), estabelece que *«O Serviço IRIS e Produtos Premium são faturados por períodos únicos de faturação (adiante designados "Ciclos de Faturação") que se iniciam na data de adesão ao serviço, sendo faturados por valores inteiros, em períodos de trinta (30) dias a partir dessa data»*.
- j) A partir do referido em f) e g), o ciclo de facturação dos serviços prestados pela Requerida ao Requerente, passou a ser do dia 3 ao dia 2 do mês seguinte.
- k) A requerida emitiu e enviou ao requerente, para pagamento por este, a factura n.º F07140032395, de 03.07.2014, referente ao mês de Julho 2014, no valor global de €80,58.
- l) A factura referida em k) respeita a Julho de 2014 e inclui os seguintes serviços:
- i. Pacote anterior, referente ao período de 1 a 3 de Julho, no valor de € 4,11;



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- ii. Pacote IRIS, referente ao período 3 de Julho a 2 de Agosto, no valor de € 74,99;
 - iii. Comunicações adicionais, de VOIP (Voice Over IP), entre 6 e 22 de Junho de 2014, no valor de € 1,48.
- m) O Requerente não pagou a factura referida em k) e, em 20.07.2014, apresentou reclamação escrita no livro de reclamações da Requerida, nos termos constantes do documento de fls. 6-7 e que aqui se dá por reproduzida.
- n) A requerida emitiu e enviou ao requerente, para pagamento por este, a factura n.º F08141050924, de 08.08.2014, referente ao mês de Agosto 2014, no valor global de €87,49, no qual se inclui mensalidade de pacote “IRIS”, no valor de € 74,99, e consumos adicionais referentes a chamadas de telefone fixo para rede móvel nacional, no valor de € 0,28, bem como referentes a telemóvel/internet móvel, no valor de € 11,87, e a acerto, no valor de € 0,35.
- o) Em 20.08.2014, o Requerente apresentou novamente reclamação escrita no livro de reclamações da Requerida, nos termos constantes do documento de fls. 8-9 e que aqui se dá por reproduzida.
- p) A requerida emitiu e enviou ao requerente, para pagamento por este, a factura n.º F09141025785, de 10.09.2014, referente ao mês de Setembro 2014, no valor global de €79,60, no qual se inclui mensalidade de pacote “IRIS”, no valor de € 74,99, bem como consumos adicionais referentes a telemóvel/internet móvel, no valor de € 5,83, e taxa municipal de direitos de passagem, no valor de € 0,15.
- q) Na factura referida em p), foi também incluído um crédito de € 1,37 para corrigir a facturação em duplicado do dia 3 de Julho de 2014 na factura referida em k) e l).
- r) A requerida emitiu e enviou ao requerente, para pagamento por este, a factura n.º F10141019056, de 10.10.2014, referente ao mês de Outubro 2014, no valor global de €78,28, no qual se inclui mensalidade de pacote “IRIS”, no valor de € 74,99, bem como consumos adicionais referentes a comunicações VOIP (Voice Over IP), no valor de € 0,74, e telemóvel/internet móvel, no valor de € 2,40, e taxa municipal de direitos de passagem, no valor de € 0,15.
- s) A requerida emitiu e enviou ao requerente, para pagamento por este, a factura n.º F11140698161, de 08.11.2014, referente ao mês de Novembro 2014, no valor global de €76,50, no qual se inclui mensalidade de pacote “IRIS”, no valor de € 74,99, bem como consumos adicionais referentes a comunicações VOIP (Voice Over IP), no valor de € 0,74, e telemóvel/internet móvel, no valor de € 0,62, e taxa municipal de direitos de passagem, no valor de € 0,15.
- t) A requerida emitiu e enviou ao requerente, para pagamento por este, a factura n.º F12140707447, de 07.12.2014, referente ao mês de Dezembro 2014, no valor global de €72,83, no qual se inclui mensalidade de pacote “IRIS”, no valor de € 74,99, bem como consumos adicionais referentes a comunicações VOIP (Voice Over IP), no valor de € 0,97, e telemóvel/internet móvel, no valor de € 0,35, e taxa municipal de direitos de passagem, no valor de € 0,15.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- u) Na factura referida em t), foi também incluído um crédito de € 3,63, referente ao período entre 03 e 08 de Julho de 2014, por durante tal período não ter sido prestado o serviço de telefone móvel, atento o referido infra em z).
- v) Nas facturas referidas em s) e t), constava, na terça parte inferior da primeira página, o seguinte texto: «INFORMAÇÃO: A 1 de Janeiro de 2015, iremos proceder a uma actualização de preços nos produtos e serviços que disponibilizamos. O detalhe desta actualização poderá ser consultado, a partir de 01 de Dezembro, em nos.pt/tarifas2015».
- w) Na sequência do referido em v), em 1 de janeiro de 2015, a requerida procedeu, unilateralmente, à alteração do preçário da mensalidade do pacote de serviços que vinhe prestando ao Requerente, acordada aquando do referido em f) e g), passando tal mensalidade de € 74,99 para € 77,49.
- x) Na sequência do referido em v) e w), a Requerida emitiu e enviou ao requerente, para pagamento por este, a factura n.º F01150692910, de 09.01.2015, referente ao mês de Janeiro 2015, no valor global de €78,31, no qual se inclui mensalidade de pacote de serviços, no valor de € 77,49, bem como consumos adicionais de roaming, no valor de € 0,66 e taxa municipal de direitos de passagem, no valor de € 0,16.
- y) Em 01.02.2015, o Requerente pagou a factura referida em x), para evitar a suspensão dos serviços.
- z) No mês de julho de 2014, a portabilidade dos números de telemóvel que o requerente quis associar aos serviços de telefone móvel incluídos no contrato referido em f) e g), ficou completada em 08.07.2014 e a requerida apenas prestou os serviços de telemóvel com tais números, a partir de 9 de Julho 2014.

Com relevância para a decisão da causa, consideram-se não provados os seguintes factos:

- i. Que aquando do referido em e), f) e g), o Requerente tenha sido informado de que o novo contrato teria um período mínimo de vigência, vulgarmente chamado “período de fidelização”, e de qual a duração de tal período, nomeadamente 24 meses.

MOTIVAÇÃO:

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos constantes dos autos, das declarações prestadas pelas partes em sede de audiência de julgamento e dos factos admitidos por acordo ou confissão.

Quanto aos factos não provados, eles resultaram da ausência de prova ou de prova convincente sobre os mesmos, e do funcionamento das regras sobre o ónus da prova.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

B – DO DIREITO

Da matéria factual dada por provada resulta estar em discussão contrato, entre Requerente e a Requerida, para prestação, pela segunda ao primeiro, de serviços de televisão, internet e chamadas de telefone fixo e de telefone móvel, a prestar na habitação do Requerente, para uso não profissional deste.

Sendo que a Requerida dedica-se à prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como à comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas (cfr. *a*) dos factos provados).

Está em causa um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154º Código Civil, de modalidade inominada, de acordo com o qual a Requerida obrigou-se a proporcionar ao Requerente, mediante pagamento do preço respectivo, o resultado da sua actividade empresarial, mais concretamente o acesso a televisão, internet e chamadas de telefone fixo, no período e nos termos contratados.

Tal contrato tem por objecto 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 nº 23/96, de 26 de Julho, em ordem à protecção do utente daqueles serviços.

Efectivamente, entre os serviços públicos abrangidos pela referida Lei nº 23/96 estão os “serviços de comunicações electrónicas” – art. 1º, nº 2/d) – sendo que o conceito de *comunicações electrónicas* adoptado pelo legislador (na alínea ee) do art. 3º da Lei nº 5/2004) é o de «serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)».

Acresce que, para efeitos da Lei nº 23/96, considera-se **utente** «(...) a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (art. 1º, nº 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 nº 2, 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 requerente e a requerida são de qualificar, respectivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

Para além disso, no caso em apreciação, constata-se que aquele contrato foi celebrado entre um profissional (a requerida) e um consumidor (o requerente), e, conseqüentemente, 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 nº 24/96, de 31 de Julho de 1996 (Lei de Defesa do Consumidor, doravante LDC) – entendendo-se como tal o acto pelo qual o consumidor obtém de um profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar.

Desse modo, no caso em apreciação, o Requerente é de qualificar como *consumidor* (nos termos do art. 2º, nº 1, da Lei nº 24/96), enquanto a Requerida é de qualificar como *profissional e fornecedor* (nos termos do art. 2º, nº 1 da Lei nº 24/96).



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Importa, ainda, ter em conta que o contrato celebrado entre a Requerente e a Requerida foi baseado em clausulados redigido(s) pela Requerente e utilizados por esta para uma multiplicidade de contratos similares, com vista a permitir a mera subscrição ou aceitação, por parte da contraparte em cada um desses contratos. Isto é, quanto ao modo de contratar, tratou-se de um **contrato de adesão** e com recurso a clausulados padronizados previamente redigidos pela requerida que constituem “**cláusulas contratuais gerais**”, pelo que é aplicável o Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de Outubro.

Finalmente, acresce que, quanto à alteração (em 27.06.2014) aos serviços que vinham sendo prestados pela Requerida ao Requerente, mediante a celebração de novo contrato, está em causa a celebração de contrato através do telefone, pelo que importa ter em conta o regime jurídico dos contratos de consumo celebrados à distância.

Atendendo à data da celebração do contrato em discussão na presente acção, à matéria dos contratos de consumo celebrados à distância é aplicável o Dec.-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro de 2014 (na redacção originária daquele diploma legal), que entrou em vigor a 13 de Junho de 2014, e que tem em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores.

Para efeitos daquele Dec.-lei nº 24/2014, entende-se por:

- «**Contrato celebrado à distância**», um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração (art. 3º/f);

- «**Consumidor**», a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional (art. 3º/c);

- «**Fornecedor de bens ou prestador de serviços**», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta (art. 3º/i);

- «**Técnica de comunicação à distância**», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes (art. 3º/m).

No caso em apreciação, e à semelhança do que já vimos supra à luz da Lei de Defesa do Consumidor, Requerente e Requerida são de considerar, respectivamente, como consumidor e prestador de serviços, para efeitos do Dec.-Lei nº 24/2014.

Acresce que está em causa a celebração de contrato sem a presença simultânea do consumidor e do prestador de serviços, e integrado num sistema de prestação de serviços organizado para o comércio à



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

distância mediante a utilização exclusiva de técnica de comunicação à distância (*in casu*, contacto telefónico, por iniciativa da Requerida e por ela organizada com vista a, por essa via, propôr ao requerente a contratação dos serviços daquela).

No que toca à factura que o Requerente põe em causa (factura n.º F07140032395, de 03.07.2014, referente ao mês de Julho 2014, no valor global de €80,58) pelo primeiro pedido formulado, ela incluía os seguintes valores (cfr. I) dos factos provados):

- i. Pacote anterior, referente ao período de 1 a 3 de Julho, no valor de € 4,11;
- ii. Pacote IRIS, referente ao período 3 de Julho a 2 de Agosto, no valor de € 74,99;
- iii. Comunicações adicionais, de VOIP (Voice Over IP), entre 6 e 22 de Junho de 2014, no valor de € 1,48.

Ora, os serviços de televisão, internet e chamadas telefónicas fixas foram prestados até 03.07.2014 no âmbito do contrato que tinha sido celebrado em 8 de Outubro de 2012, e a partir de 03.07.2014 começaram a ser prestados no âmbito do (novo) contrato acordado em 27.06.2014; já o serviço de chamadas telefónicas móveis (incluído no novo contrato) começou a ser prestado só em 08.07.2014 atento que só nesta data ficou completada a portabilidade dos números de telemóvel que o requerente quis associar àquele serviço de telefone móvel.

Acresce que, nos termos da cláusula 6.4. das condições específicas do serviço de televisão do novo contrato, e atendendo à data de início da prestação de serviços no âmbito do novo contrato, o ciclo de facturação dos serviços prestados pela Requerida ao Requerente, passou a ser do dia 3 ao dia 2 do mês seguinte.

Assim sendo, a referida factura incluiu o valor proporcional da mensalidade que vigorava no anterior contrato até 03.07.2014 e o valor total da mensalidade (€ 74,99) acordada no novo contrato, com referência ao período (coincidente com o do novo ciclo de facturação) entre 03.07.2014 e 02.08.2014; além disso, incluiu valores de Comunicações adicionais, de VOIP (Voice Over IP), entre 6 e 22 de Junho de 2014 – que o Requerente não pôs em causa –, no valor de € 1,48.

Desse modo, e uma vez que as comunicações adicionais de VOIP não estavam incluídas na mensalidade acordada, a referida factura, atento o exposto supra, padecia de duas incorrecções: estava dupla ou cumulativamente debitado o serviço prestado no dia 03.07.2014 (porque incluído no período parcial final do anterior contrato e igualmente no primeiro período mensal do novo contrato); e estava debitada a totalidade da mensalidade do novo contrato com referência ao período entre 03.07.2014 e 02.08.2014, mas parte dos serviços incluídos no novo contrato – concretamente, o serviço de chamadas telefónicas móveis – só começou a ser prestado em 08.07.2014.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

No entanto, da matéria considerada provada resulta que tais incorrecções foram ulteriormente sanadas pela Requerida através do lançamento de correspondentes créditos em ulteriores facturas, nomeadamente:

- na factura n.º F09141025785, de 10.09.2014, referente ao mês de Setembro 2014, foi incluído um crédito de € 1,37 para corrigir a facturação em duplicado do dia 3 de Julho de 2014 que tinha ocorrido na supra mencionada factura n.º F07140032395, de 03.07.2014, referente ao mês de Julho 2014;
- na factura n.º F12140707447, de 07.12.2014, referente ao mês de Dezembro 2014, foi também incluído um crédito de € 3,63, referente ao período entre 03 e 08 de Julho de 2014, por durante tal período não ter sido prestado o serviço de telefone móvel.

Pelo que, atento o lançamento de tais créditos já efectuados pela Requerida e antes da data de propositura da presente acção (13.02.2015), não assiste razão ao Requerente quanto ao pedido de declaração de que não deve à Requerida a quantia de €80,58 titulada na factura n.º F07140032395, de 03.07.2014, referente ao mês de Julho 2014.

Passemos agora, com pertinência para o segundo pedido formulado, para a questão de na factura n.º F01150692910, de 09.01.2015 – referente ao mês de Janeiro 2015, no valor global de €78,31, no qual se inclui mensalidade de pacote de serviços, no valor de **€ 77,49**, bem como consumos adicionais de roaming, no valor de € 0,66 e taxa municipal de direitos de passagem, no valor de € 0,16 – ter sido debitado, a título de mensalidade do pacote de serviços contratado, valor superior ao acordado aquando da celebração do novo contrato (**€ 74,99**). A questão coloca-se a propósito do aumento (ou “actualização”) unilateralmente realizado pela Requerida da tabela de preços dos serviços prestados a partir de 01 de janeiro de 2014, como aliás é prática corrente no início de cada ano por parte das empresas prestadoras de serviços de comunicações electrónicas.

Ora, em geral, os contratos devem ser pontualmente cumpridos e **só podem modificar-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei** (art. 406º, nº 1, Código Civil).

Ora, no domínio dos contratos relativos a comunicações electrónicas – como no caso em apreciação – o art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas (Lei nº 5/2004, de 10 Fevereiro, com a redacção resultante das alterações introduzidas até ao Dec.-Lei nº 35/2014, de 07 Março, que estava em vigor aquando dos factos discutidos na presente acção) admite, implicitamente, que o profissional proceda a alterações ao contrato, mesmo na vigência de período de fidelização, mediante determinado procedimento; assim, estabelece o nº 6 daquele normativo que «Sempre que a empresa proceda a uma alteração de qualquer das condições contratuais [...], **deve comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês**, devendo simultaneamente **informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade, no caso de não aceitação das novas condições**, no prazo fixado no contrato». De seguida, o nº 7 daquele



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

mesmo artigo, parece estabelecer que a possibilidade de “rescisão” (*sic*) pelo assinante – que é definido, para efeitos daquele diploma legal, como «a pessoa singular ou colectiva que é parte num contrato com um prestador de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços» (art. 3º/e)) – não afasta «o regime de contrapartidas previstas para a rescisão antecipada, pelos assinantes, dos contratos que estabelecem períodos contratuais mínimos».

Portanto, a letra do art. 48º, nº 7, da Lei das Comunicações Electrónicas aponta no sentido de o profissional poder alterar unilateralmente o contrato mesmo dentro do período de fidelização (mediante o procedimento previsto no nº 6 do mesmo artigo), devendo, nesse caso, o assinante/utente dos serviços de comunicações electrónicas decidir entre: i) aceitar a alteração proposta; ou ii) não a aceitar, e, ainda assim, ter de pagar o valor correspondente ao período de fidelização.

Todavia, a este propósito, a melhor doutrina considera que a parte final do nº 7 do art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas – por a sua letra conduzir a uma solução que manifestamente injusta, que o Direito não pode aceitar por aquela conflitar com princípios fundamentais do ordenamento jurídico português (*maxime* os princípios da autonomia privada e do *pacta sunt servanda*) e, por isso, ser contrária à ordem pública – carece de uma interpretação *ab rogante* e, conseqüentemente, não deve ser aplicada; ou seja, se o assinante/utente não aceitar as alterações propostas pelo profissional no decurso do período de fidelização, não terá de pagar ao profissional o valor correspondente ao período de fidelização (neste sentido, cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de direito do consumo*, 2ª ed., Almedina, 2014, pp. 107-108).

No caso em apreciação, não obstante não ter ficado provado que a Requerida tenha informado o Requerente antes e até à concordância deste em celebrar o (novo) contrato, a Requerida procedeu, sem prévio acordo da Requerente, à alteração do valor da mensalidade inicialmente acordada com o Requerente, mediante um aumento de € 74,99 para € 77,49, com efeitos a partir da mensalidade referente a Janeiro de 2015 inclusive.

Vejamos, então, se, face à prova produzida e aos factos considerados provados, a Requerida cumpriu, ou não, as exigências do procedimento previsto no nº 6 do art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas, com vista à introdução das referidas alterações no contrato celebrado com o Requerente.

Recorde-se que tal preceito estabelece que: «Sempre que a empresa proceda a uma alteração de qualquer das condições contratuais [...], **deve comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês**, devendo simultaneamente **informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade, no caso de não aceitação das novas condições**, no prazo fixado no contrato». Diga-se, desde já, que, quer pela sua redacção quer pela sua *ratio*, considera-se que este preceito tem natureza



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

imperativa, no sentido do mínimo exigível para o procedimento a realizar pelo profissional que pretende introduzir alterações no contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas, pelo que não poderão validamente as cláusulas do contrato estabelecer procedimento com menor exigência (designadamente, quanto à forma, prazo de antecedência e conteúdo da comunicação do profissional), sendo que, no caso em apreciação, as cláusulas gerais de prestação do serviço da Requerida estabeleciam o constante de *d)* e *e)* dos factos provados, que aqui se dá por reproduzido.

No caso em apreciação, tendo a Requerida o propósito de alterar o valor da mensalidade inicialmente acordada – mediante um aumento de € 74,99 para € 77,49, com efeitos a partir da mensalidade referente a Janeiro de 2015 inclusive –, a Requerida limitou-se a, nas facturas referentes a Novembro e Dezembro de 2014, emitidas com data de 08.11.2014 e 07.12.2014 respectivamente, inserir, na terça parte inferior da primeira página, o seguinte texto: «INFORMAÇÃO: A 1 de Janeiro de 2015, iremos proceder a uma actualização de preços nos produtos e serviços que disponibilizamos. O detalhe desta actualização poderá ser consultado, a partir de 01 de Dezembro, em nos.pt/tarifas2015».

Ora, desde logo, é manifesto que a Requerida não apresentou ao Requerente verdadeiramente uma “proposta” de alteração contratual, mas apenas prestou a “informação” de que «A 1 de Janeiro de 2015, iremos proceder a uma actualização de preços nos produtos e serviços que disponibilizamos. O detalhe desta actualização poderá ser consultado, a partir de 01 de Dezembro, em nos.pt/tarifas2015».

Além disso, aquela informação prestada ao Requerente, daquele modo, nem sequer permitia que o Requerente, de imediato e directamente, percebesse qual seria exactamente a actualização de preço nos produtos/serviços objecto do respectivo contrato com a Requerida. Sendo que, não deve esquecer-se que, para cumprimento de especial dever de informação, o art. 4º da Lei nº 23/96 estabelece que: «1– O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.»; «2 – O prestador do serviço informa directamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas».

Acresce que a Requerida – nas dita facturas referentes a Novembro e a Dezembro de 2014 ou por qualquer outro meio que tivesse sido provado na presente acção – não informou o requerente do direito de rescisão sem qualquer penalidade, que lhe assistiria no caso de não aceitar as alterações ao contrato pretendidas pela Requerida. Sendo que tal informação reveste particular importância à luz do direito do utente-consumidor à protecção dos respectivos interesses económicos (cfr. arts. 3º Lei nº 23/96 e 3º/e) e 9º, nº 1, LDC).

Pelo que, desde logo quanto ao **conteúdo** da comunicação, a Requerida não cumpriu as exigências mínimas previstas no nº 6 do art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Por outro lado, quanto ao prazo de antecedência da comunicação, não foi possível apurar em que data o Requerente recebeu a comunicação da dita informação (relembra-se, constante das facturas referentes a Novembro e Dezembro de 2014, emitidas com data de 08.11.2014 e 07.12.2014 respectivamente), pelo que fica por apurar se aquela comunicação foi ou não efectuada com antecedência mínima prevista no nº 6 do art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas.

Por outro lado, ainda, poderia também colocar-se em crise se a comunicação efectuada foi feita **por forma adequada**, como também exige o referido nº 6 do art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas. Sem necessidade de desenvolvimentos, diga-se que, tendo em conta, por um lado, que a comunicação foi feita numa factura (e não numa carta, autónoma da factura) e, por outro, a localização do texto – na terça parte inferior da primeira página, e em local frequentemente utilizado pela Requerida para inserir informações de cariz meramente comercial ou publicitário (como consta, por exemplo, nas facturas referentes a Julho, Agosto, Setembro e Outubro de 2014, bem como a Janeiro de 2015), parece-nos que a comunicação não foi feita por forma adequada, tendo como critério o utente-consumidor medianamente atento e as exigências da boa fé (cfr. arts. 3º Lei nº 23/96 e 9º, nº 1, LDC) e do direito do utente-consumidor ao respeito dos respectivos interesses económicos (cfr. arts. 3º Lei nº 23/96 e arts. 3º/e) e 9º, nº 1, LDC).

Em suma, no caso em apreciação, a Requerida não cumpriu as exigências mínimas do procedimento previsto no nº 6 do art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas, com vista à introdução de alterações no contrato celebrado com o Requerente, mediante um aumento de € 74,99 para € 77,49, com efeitos a partir da mensalidade referente a Janeiro de 2015 inclusive; não tendo havido sequer uma proposta da Requerida para proceder às referidas alterações, nem, conseqüentemente, aceitação – expressa ou tácita – do Requerente das alterações pretendidas pela Requerida.

Pelo que, nas circunstâncias do caso em apreciação, tem de concluir-se que o aumento da mensalidade pretendido pela Requerida com efeitos a partir da referente a Janeiro de 2015 não foi objecto de proposta ao requerente nos termos legalmente exigidos, nem de aceitação por parte deste, e, portanto, aquele aumento incluído na Factura referente a Janeiro de 2015 não é devido pelo Requerente.

Ora, uma vez que, nos termos e pelos fundamentos expostos supra, não era devido pelo Requerente o referido aumento da mensalidade incluído na factura referente a Janeiro de 2015, mas o Requerente, para evitar a suspensão dos serviços, pagou a factura referente a Janeiro de 2015, a Requerida recebeu, por via desse pagamento, indevida e injustificadamente, € 2,50 a mais do que era devido.

Ora, nos termos do art. 472º Cód. Civil:

«1. Aquele que, sem causa justificativa, enriquecer à custa de outrem é obrigado a restituir aquilo com que injustamente se locupletou.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

2. A obrigação de restituir, por enriquecimento sem causa, tem de modo especial por objecto o que for indevidamente recebido, ou o que for recebido por virtude de uma causa que deixou de existir ou em vista de um efeito que não se verificou».

Acresce que «A obrigação de restituir fundada no enriquecimento sem causa compreende tudo quando se tenha obtido à custa do empobrecido ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente» (art. 479º, nº 1, Cód. Civil).

Assim sendo, nos termos do enriquecimento sem causa, deve a Requerida restituir ao requerente a quantia de € 2,50, correspondente ao montante indevidamente recebido pela requerida a título de mensalidade do pacote de serviços incluída na factura referente a Janeiro de 2015.

Por último, passemos à análise do terceiro, e último, pedido formulado pelo requerente – o de ser declarado resolvido o contrato objecto da presente acção sem encargos para o requerente.

Nos termos do artigo 406º, nº 1, Código Civil «*O contrato (...) só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei*».

Ora, nos termos gerais do artigo 432º, nº 1, Código Civil, «*É admitida a resolução do contrato fundada na lei ou em convenção*». Por definição, a resolução do contrato é necessariamente motivada, com base em justa causa de resolução, *maxime* incumprimento contratual.

No caso em apreciação, o Requerente pede que seja declarado resolvido o contrato objecto da presente acção, sem encargos para o Requerente. No entanto, atento o exposto supra e os factos provados, não se considera existir justa causa de resolução do contrato que justifique a declaração de tal resolução nesta acção.

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo a presente acção parcialmente procedente, e, em consequência, tendo em conta que o pedido constitui o limite da possibilidade de apreciação/condenação:

- julga-se parcialmente procedente o segundo pedido, condenando-se a Requerida a restituir à Requerente a quantia de 2,50 € (*dois euros e cinquenta cêntimos*), recebida indevida e injustificadamente pela Requerida com o pagamento pelo Requerente da factura referente a Janeiro de 2015;
- julga-se improcedente o primeiro e o terceiro pedidos, absolvendo-se-se a Requerida quer do pedido de declaração de que o requerente não deve à requerida a quantia de € 80,58 titulada na factura n.º F07140032395, de 03.07.2014, referente ao mês de Julho 2014, quer do pedido de declarar resolvido o contrato objecto da presente acção.

*



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Notifique-se.

Cumpra-se o preceituado no artigo 17º do Regulamento deste Centro, e no artigo 42º, nº 6, da Lei nº 63/2011, de 14 de Dezembro.

Matosinhos, 28 de Dezembro de 2015,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)