



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. Nº 14/2015 TAC GAIA

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

I – A requerente MARIA JOAQUINA, identificada nos autos, intentou a presente acção contra “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 tem por objeto a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas.
- ii. No dia 13/08/2014, a requerente celebrou com a requerida um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente, os serviços de telefone fixo e móvel, internet e televisão.
- iii. Os serviços são prestados na habitação da requerente sita na Rua dos Amores, para fins não profissionais e, no caso do telemóvel, em todos os locais onde a requerida disponibiliza rede.
- iv. Pela prestação dos serviços, ficou acordado que a requerente, durante 24 meses, pagaria à requerida a quantia mensal de 59,99 €.
- v. Razão pela qual, a requerente aceitou também um período de fidelização de 24 meses.
- vi. Sucede porém que, sem qualquer justificação ou aviso, a requerida emitiu a fatura n.º F01151068833, de 14/01/2015, no valor de 61,99 € para pagamento dos serviços prestados.
- vii. Por esta razão, no dia 26/01/2015, a requerente reclamou junto da requerida por carta registada com aviso de receção.
- viii. Porém, a requerida não alterou a sua posição.
- ix. de forma a evitar a suspensão no fornecimento deste bem público essencial, a requerente procedeu ao pagamento integral da fatura.
- x. Desta fora, a requerida enriqueceu no montante de 2,00 €, sem qualquer justificação e à custa da requerente que empobreceu em igual quantia.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

III – Em conclusão, o requerente pede a Condenação da requerida a: a) restituir à requerente a quantia de 2,00 €, salvo se outra superior se vier a apurar no decurso da ação; b) emitir faturas mensais com o valor pelos serviços prestados no montante de 59,99 €, pelo período de 24 meses, desde a data de celebração do contrato (13/06/2014).

IV – Com a petição inicial a Requerente juntou os documentos de fls. 4 a 12, e indicou prova testemunhal.

V - A Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 13).

A CONTESTAÇÃO

I – Regularmente citada, a requerida apresentou contestação escrita (fls. 25-26).

II – Mais concretamente, a requerida alega que:

- 1) A Requerente é cliente da Requerida desde o ano de 2011, tendo, em 13 de agosto de 2014, celebrado novo contrato referente a serviços de televisão, internet e chamadas telefónicas fixas e móveis.
- 2) A Requerida comprometeu-se, então, a prestar à Requerente o serviço de telefone fixo e móvel, televisão e internet, fixa e móvel, com a contrapartida de uma mensalidade no valor de € 59,99€.
- 3) Em 08 de Novembro de 2014, foi emitida e enviada à 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.
- 4) O que foi efetuado nos termos do n.º 6 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas.
- 5) E, ainda, em cumprimento do disposto no número 10.4 das Condições Gerais anexas ao contrato, que estabelece “(...) a alteração dos preços será precedida de divulgação à generalidade dos Clientes pelos meios indicados nas Condições Específicas, com a antecedência mínima de um (1) mês em relação à data da sua entrada em vigor (...)”.
- 6) Condições que foram pela Requerente conhecidas, entendidas e aceites.
- 7) Pelo que, em 08 de Novembro de 2014, foi a Requerente devidamente notificada que “A 1 de Janeiro de 2015 iremos proceder a uma atualização de preços nos produtos e serviços que disponibilizamos”.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 8) Pelo que se impugna a referência à inexistência de "qualquer justificação ou aviso" aposta no artigo 8º do requerimento inicial.
- 9) Desta forma, a 1 de Janeiro de 2015, foi o preço atualizado de € 59,99 para € 61,99.
- 10) Atualização que foi corretamente efetuada, pelo que o valor de mensalidade de € 61,99 é efetivamente devido.

III – A Requerida conclui pugnando pela improcedência da acção.

IV – A Requerida juntou os documentos de fls. 27 a 29v e não indicou prova testemunhal.

TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE

Tendo a requerida faltado à tentativa de conciliação (conforme comunicado no art. 1º da Contestação), realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 34-35).

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

O objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se a Requerida pode, no decurso do período contratual inicial mínimo estipulado, proceder ao aumento da mensalidade (a título de "atualização anual"), de modo unilateral, isto é, sem o acordo da Requerente, e, em caso afirmativo, se no caso em apreciação é, ou não, devido pela Requerente o aumento da mensalidade conforme posição assumida pela Requerida.

Mais concretamente quanto aos pedidos formulados na presente acção, saber se a requerida deve:

- a) restituir à requerente a quantia de 2,00 € ou outra superior que apurada no decurso da ação; b) emitir faturas mensais com o valor pelos serviços prestados no montante de 59,99 €, pelo período de 24 meses, desde a data 13/06/2014.

III – FUNDAMENTAÇÃO

A – DOS FACTOS

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

- a) A requerida tem por objeto a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- b) No dia 13/08/2014, a Requerente celebrou com a Requerida um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente, os serviços de telefone fixo e móvel, internet e televisão, nos termos dos documentos constantes de fls. 4-7 que aqui se dão por reproduzidos, e sujeito às condições gerais e específicas constantes de fls. 28-29v, que igualmente se dão aqui por reproduzidas e que foram entregues à Requerente aquando da celebração daquele contrato.
- c) No contrato referido em b) ficou acordado um período inicial mínimo de duração do contrato de 24 meses.
- d) No contrato referido em b) ficou igualmente acordado como valor de mensalidade 59,99€.
- e) Após o referido em b), em data não concretamente apurada mas não ulterior a 01.10.2014, os serviços contratados passaram a ser prestados na habitação da requerente sita na Rua dos Amores, e, no caso do telemóvel, em todos os locais onde a requerida disponibiliza rede.
- f) Os serviços contratados destinam-se a fins não profissionais da Requerente.
- g) A Requerida emitiu e enviou à requerente, que a recebeu em data não concretamente apurada, a factura nº F11141059929, constante de fls. 27-27v e que aqui se dá por reproduzida, datada de 15.10.2014, referente ao período de Novembro 2014, no valor total de € 75,65, incluindo o valor de € 59,99 a título de mensalidade do pacote de serviços contratado aquando do referido em b).
- h) Na factura referida em g), consta, 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».
- i) Na sequência do referido em h), em 1 de janeiro de 2015, a requerida procedeu, unilateralmente, à alteração do preçário da mensalidade acordada aquando do referido em b) e constante do “Documento de formalização de compra” constante de fls. 6, passando tal mensalidade a ser de 62,99 euros.
- j) A Requerida emitiu e enviou à requerente, que a recebeu em data não concretamente apurada, a factura nº F01151068833, constante de fls. 8 e que aqui se dá por reproduzida, datada de 14.01.2015, referente ao período de Janeiro 2015, no valor total de € 63,10, incluindo o valor de € 61,99 a título de mensalidade do pacote de serviços contratado aquando do referido em b).

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- k) Atento o referido em j), no dia 26.01.2015, a requerente enviou à requerida, e que esta recebeu em 27.01.2015, carta registada com aviso de recepção, reclamando do aumento da mensalidade do pacote de serviços contratado aquando do referido em b).
- l) Na sequência do referido em k), a Requerida enviou à Requerente, e esta recebeu em data não concretamente apurada, a carta constante de fls. 11-12 que aqui se dá por reproduzida, datada de 30.01.2015.
- m) Na carta referida em l), consta *«No seguimento do seu contato, solicitando esclarecimentos sobre a alteração da mensalidade/tarifas dos produtos e/ou serviços que subscreve, informamos que os novos preços entraram em vigor a 1 de janeiro de 2015. (...) Esta alteração foi comunicada na fatura enviada no passado mês de novembro de 2014, com a devida antecedência legal, tendo os novos preços ficado visíveis no site NOS em nos.pt/tarifas2015, a partir de 1 de dezembro de 2014. A actualização de tarifas encontra-se prevista nas Condições Contratuais Gerais em vigor. (...)»*.
- n) Das condições gerais de prestação de serviços da Requerida referidas em b), consta *«(...) 5. Alteração das condições contratuais – 5.1. Sempre que a SA proceda à alteração das presentes Condições nos termos do disposto no nº 6 do art. 48º da LCE, notificará o Cliente dessa alteração por qualquer meio escrito, com uma antecedência mínima de (1) mês em relação à data da respetiva entrada em vigor. 5.2. Caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o Contrato, sem aplicação de qualquer penalidade, mas sem prejuízo da aplicação das contrapartidas devidas pela rescisão antecipada nos termos do disposto no nº 7 do art. 48º da LCE, devendo para tanto notificar a SA da sua intenção, por carta registada com aviso de recepção, enviada para o Apartado indicado no Formulário ou nas Condições Específicas, com uma antecedência de quinze (15) dias relativamente à data de entrada em vigor das alterações. Nos casos previstos no presente número, a rescisão produzirá efeitos na data de entrada em vigor das alterações que a tiverem determinado. (...)»*.
- o) Das condições gerais de prestação de serviços da Requerida referidas em b), igualmente consta *«(...) 10. Preços, Faturação e Pagamento – 10.1. Os preços devidos pela prestação do Serviço ou de serviços conexos, serão os resultantes da aplicação dos respetivos Tarifários e condições que estiverem em vigor em cada momento, os quais poderão incluir o pagamento de uma mensalidade e/ou consumos de acordo com o que neles estiver disposto,*

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

bem como contrapartidas específicas associadas ao Serviço e/ou ao equipamento que tenha sido cedido ao Cliente. 10.2. O pagamento do(s) serviço(s) será devido a partir da Ativação Comercial reportando-se o início da faturação a esse momento. 10.3. A NOS Comunicações faturará mensalmente os valores a cobrar pela prestação do Serviço, de acordo com os preços constantes do Tarifário em vigor em cada momento. (...)».

- p) Não obstante a reclamação referida em k), a Requerida manteve a posição de alteração do preçário da mensalidade do contrato celebrado com a Requerente.
- q) De forma a evitar a suspensão no fornecimento dos serviços contratados aquando do referido em b), a requerente procedeu ao pagamento integral da fatura referida em j).

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.

B – DO DIREITO

Da matéria factual dada por provada resulta que entre Requerente e a Requerida foi celebrado contrato para prestação, pela segunda à primeira, de serviços de televisão, telefone, internet, telemóvel e internet móvel, sendo todos aqueles serviços destinados a não profissionais da Requerente. Sendo que a Requerida tem por escopo social a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas.

Assim, entre Requerente e Requerida foi celebrado 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 o resultado da sua actividade empresarial, mais concretamente o acesso a televisão, telefone, internet, telemóvel e internet móvel, 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*



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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).

Finalmente, importa ter em conta que o contrato celebrado entre a Requerente e a Requerida foi baseado em documento(s) previamente 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-Lei nº 446/85, de 25 de Outubro.

Nos últimos anos, tem vindo a generalizar-se a prática que consiste na inserção em contratos de consumo de execução duradoura – *maxime*, em contratos de prestação de serviços públicos essenciais como os de serviços de comunicações electrónicas – de uma cláusula relativa ao período

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

contratual mínimo (na acepção do art. 8º, nº 1/h) da LDC), vulgarmente designado “período de fidelização”.

O chamado “período de fidelização” consiste, pois, no período mínimo de vigência do contrato de execução duradoura, sem termo final, e tem origem meramente contratual (e não legal, por não resultar de qualquer norma legal, imperativa ou supletiva). Pelo que, o período de fidelização produz efeitos apenas quando inserido, válida e eficazmente, numa cláusula do contrato.

Podendo, em abstracto e teoricamente, resultar de estipulação negociada entre as partes, na prática a “cláusula de fidelização” é, em regra, uma cláusula contratual geral do clausulado padronizado utilizado para celebração de uma multiplicidade de contratos de adesão, que não pode ser negociada pelo aderente. Consequentemente, desde logo, ao nível da inserção da cláusula em cada contrato singular – seja *ab initio*, seja em eventual alteração ulterior em que o profissional pretenda incluir um período de fidelização –, têm de ser cumpridas as regras previstas no Dec.-lei nº 446/85, que impõem, designadamente, a conexão com o contrato, a comunicação e esclarecimento, sob pena de a cláusula se considerar excluída do contrato singular e de este poder subsistir sem o período de fidelização.

No que respeita ao controlo do conteúdo da cláusula, no actual quadro jurídico português não existem regras gerais que estabeleçam limites objectivos quanto ao prazo de fidelização, sem prejuízo de limites legais genéricos em matéria de cláusulas contratuais gerais (cfr. arts. 18º/j) e 22º, nº 1/a) Dec-Lei nº 446/85) e de contratos em geral, *maxime limites* resultantes da ordem pública (cfr. art. 280º, nº 2, Código Civil) e do princípio geral (corolário, aliás, da ordem pública) de proibição ou inadmissibilidade da existência de vinculações negociais eternas ou excessivamente duradouras, princípio que aflora em diversos preceitos específicos (v.g., art. 1025º Código Civil).

Porém, em matéria de contratos relativos a comunicações electrónicas, existem regras específicas – concretamente, os art. 4º do Dec.-Lei nº 56/2010, de 1 Junho e o art. 48º, nº 3, da Lei nº 5/2004. de 10 Fevereiro, com as alterações ulteriormente nela introduzidas (Lei das Comunicações Electrónicas) – que estabelecem que o período de fidelização não pode ter duração superior a 24 meses.

No caso em apreciação, o contrato celebrado entre Requerente Requerida tinha inserida uma cláusula prevendo um período de fidelização de 24 meses, e que era conhecida pela Requerente no momento da celebração do contrato com a Requerida.

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Em geral, a fidelização tem como objecto as cláusulas/condições estipuladas/definidas no contrato em que a cláusula se encontra inserida. Assim, em geral, as partes vinculam-se a, no período mínimo de vigência do contrato, cumprir pontualmente as cláusulas/condições que foram por si previamente subscritas; desse modo, o profissional vincula-se pelo período de fidelização tanto como o consumidor, pelo que, em geral, não é admissível a alteração do contrato, unilateralmente pelo profissional, durante o período de fidelização.

Efectivamente, 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 supra citada Lei das Comunicações Electrónicas admite, implicitamente, que o profissional proceda a alterações ao contrato, ainda na vigência do 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 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 dentro do período de fidelização (mediante o procedimento previsto no nº 6 do mesmo artigo), devendo 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



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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, a Requerida, ainda durante o período de fidelização, procedeu, sem prévio acordo da requerente, à alteração do valor da mensalidade inicialmente acordada aquando da celebração do contrato com o Requerente, mediante um aumento de € 59,99 para € 61,99, 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». Digase, desde já, que, quer pela sua redacção quer pela sua *ratio*, considera-se que este preceito tem natureza 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 aquando da celebração do contrato com o Requerente – mediante um aumento de € 59,99 para € 61,99, com efeitos a partir da mensalidade referente a Janeiro de 2015

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

inclusive –, a Requerida limitou-se a, na factura referente a Novembro de 2014, emitida com data de 15.11.2014 e recebida pela Requerente em data não concretamente apurada, 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 – tanto na dita factura referente a Novembro de 2014, como na carta datada de 30.01.2015 de resposta a reclamação apresentada pela requerente – 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.

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 da factura referente a Novembro de 2014, emitida com data de 15.11.2014), pelo que fica por apurar se aquela



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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 Setembro e a Outubro de 2014, bem como a Janeiro e a Fevereiro 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 € 59,99 para € 61,99, 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, por enquanto, não é devido.

Não pode, porém, excluir-se a possibilidade de, durante o remanescente do período de duração mínima inicial do contrato, a Requerida vir, ainda, a comunicar à Requerente proposta(s) de alteração do contrato, com observância das exigências mínimas previstas no nº 6 do art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas.

De qualquer modo, uma vez que, nos termos e pelos fundamentos expostos supra, não era devido pela Requerente o referido aumento da mensalidade com efeitos a partir da referente a Janeiro de 2015, mas a Requerente, para evitar a suspensão dos serviços, pagou a factura referente



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

a Janeiro de 2015, a Requerida recebeu, por via desse pagamento, indevida e injustificadamente, € 2,00 a mais do que era devido. O mesmo valerá para os pagamentos pela Requerida de facturas ulteriormente emitidas pela Requerida mantendo o referido aumento da mensalidade do contrato discutido nesta acção, e sem que tenham sido cumpridas as exigências mínimas previstas no nº 6 do art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas.

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.

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).

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo a presente acção parcialmente procedente, condenando-se a Requerida a:

- a) restituir à Requerente a quantia de 2,00 € (*dois euros*), recebida indevida e injustificadamente pela Requerida com o pagamento pela Requerente da factura referente a Janeiro de 2015;
- b) restituir à Requerente quantia a liquidar, que tenha sido recebida indevida e injustificadamente pela Requerida com o pagamento que aquela tenha efectuado de facturas (referentes ao contrato discutido nesta acção) referentes aos meses superiores a Janeiro de 2015;
- c) emitir faturas mensais com o valor de mensalidade pelos serviços prestados no âmbito do contrato discutido nesta acção, no montante de 59,99 € (*cinquenta e nove euros e noventa e nove euros*) até que a Requerida, porventura, venha a proceder à alteração deste valor de mensalidade com observância das exigências mínimas previstas no nº 6 do art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas.

*

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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.

Notifique-se e pratiquem-se as demais diligências legais.

Vila Nova de Gaia, 07.12.2015,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)