

## **Processo de arbitragem**

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

### **Sentença**

#### **I – Processo**

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)<sup>1</sup>.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que “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”. Ora, o serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea d), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 3 de agosto de 2016 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

---

<sup>1</sup> Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O demandante não foi representado por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento). Esta norma do Regulamento encontra-se, aliás, tacitamente revogada, por ser contrária ao artigo 10.º, n.º 2, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que determina que “as entidades de RAL devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento”.

2. Em 2 de agosto de 2016, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, alegando, em resumo, não ser devido à demandada qualquer valor acima dos acordados € 35,99 por mês. Considera o demandante que, estando o contrato sujeito a um período de fidelização de 24 meses, este impediria a demandada de proceder a quaisquer alterações unilaterais ao contrato, não permitindo, nomeadamente, que esta procedesse, a partir de 1/1/2016, ao aumento de preço acordado em € 1 por mês, mesmo qualificando tal aumento como uma atualização anual do preço, e que, ainda que se admitisse a possibilidade de aumento do preço, este não poderia ocorrer sem o necessário pré-aviso, o qual nunca se verificou.

O demandante conclui pedindo um crédito no valor de € 24, quantia que corresponde à diferença entre o valor inicialmente acordado de € 35,99 e o valor exigido pela demandada de € 36,99 durante os 24 meses de prestação de serviço referentes ao período de fidelização.

A demandada foi notificada, no dia 29 de agosto de 2016, para contestar no prazo de 10 dias (artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento do CNIACC)<sup>2</sup>.

A demandada contestou dentro do prazo, no dia 8 de setembro de 2016, impugnando alguns dos factos invocados pelo demandante. O demandante foi notificado da contestação por mensagem de correio eletrónico a 12 de setembro de 2016.

---

<sup>2</sup> Regulamento de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, disponível em [http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento\\_CNIACC.pdf](http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento_CNIACC.pdf).

No dia 27 de setembro de 2016, proferi despacho fixando como temas da prova: 1) o conteúdo do número 10.4 das “Condições Gerais” e de outros documentos contratuais para os quais este remeta; 2) a verificação de eventual aviso prévio ao demandante quanto à alteração das cláusulas contratuais e sua antecedência. Na sequência de impugnação parcial por parte da demandada, dei, ainda, como provados alguns dos factos alegados pelo demandante.

Convidei, ainda, as partes, nos termos do artigo 22.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento do CNIACC, a apresentarem, no prazo de 10 dias, os documentos que estivessem em seu poder e que, não tendo sido já apresentados, fossem relevantes para os temas de prova indicados. Por ter mais facilidade na produção da prova, indiquei que a demandada deveria juntar, nesse prazo, as “Condições Gerais” e outros documentos e, se fosse o caso, documento que demonstrasse ter avisado o demandante da alteração do preço.

As partes foram notificadas do despacho nesse mesmo dia, por mensagens de correio eletrónico com data de 29 de setembro de 2016.

Respondeu a demandada a 10 de outubro de 2016, juntando documento com as “Condições Gerais”. O demandante não respondeu.

No dia 31 de outubro de 2016, proferi novo despacho, considerando concluída a instrução do processo e convidando as partes a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais.

Foi decidido, também, que devido à especial complexidade do litígio, o prazo para decisão previsto no artigo 10.º, n.º 5, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, teria de ser, neste caso, prorrogado, nos termos do n.º 6 do mesmo preceito.

Este despacho foi notificado às partes no dia 3 de novembro de 2016. O demandante respondeu no dia 12 de novembro de 2016, reforçando que não foi efetuado em nenhum momento qualquer aviso prévio, pelo que a alteração do contrato por parte da demandada não seria nunca admissível. A demandada respondeu no dia 14 de novembro de 2016, apresentando alegações finais, em que rejeita a pretensão do demandante, por poder proceder a alterações ao contrato. A resposta de cada uma das partes foi notificada à parte contrária.

Cumpra decidir.

## **II – Enquadramento de facto**

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações, consideram-se provados os seguintes factos:

- A 29 de outubro de 2015 foi celebrado entre o demandante e a demandada um contrato de televisão, Internet e telefone pelo valor de € 35,99 por mês.
- O contrato está sujeito a um período de fidelização de 2 anos.
- A cláusula 10.4 do contrato estabelece que, “sem prejuízo do disposto na lei, a alteração dos preços será precedida de divulgação à generalidade dos Clientes pelos meios indicados nas Condições Específicas, com a antecedência mínima de 1 (um) mês em relação à data da sua entrada em vigor, quando se trate de agravamento das condições”.
- O contrato começou a produzir efeitos em janeiro de 2016.
- A demandada cobra, desde janeiro de 2016, € 36,99 por mês.
- A 23 de abril de 2016 foi apresentada a reclamação 66203 no livro da administração existente na Loja Centro Comercial X.
- A demandada não apresentou qualquer resposta a esta reclamação por carta, correio eletrónico ou mensagem de telemóvel.

## **III – Enquadramento de direito**

O demandante e a demandada celebraram um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, nos termos do qual a demandada se obrigava a prestar, contra um preço de € 35,99 por mês, os serviços de telefone, televisão e Internet ao demandante. Sujeitaram as partes o contrato a um período de fidelização de 24 meses.

O período de fidelização é o período mínimo de vigência de um contrato de execução duradoura, sem termo final, durante o qual os contraentes não lhe podem

pôr fim por via de denúncia<sup>3</sup>. Toda a argumentação da demandada se baseia na ideia de que a fidelização é unilateral, não ficando o prestador de serviços de telecomunicações vinculado aos termos estipulados. Esta conclusão seria atentatória do mínimo indispensável de equilíbrio que se impõe nas relações contratuais e que está subjacente ao regime das cláusulas contratuais gerais<sup>4</sup>, em particular no que respeita a cláusulas abusivas. Tanto o profissional como o consumidor estão vinculados pelo período de fidelização<sup>5</sup>, pelo que não é admissível a alteração do contrato durante esse período. O CNIACC já tem, aliás, jurisprudência neste sentido: Sentença de 12 de julho de 2016<sup>6</sup>.

O artigo 48.º, n.º 16, da Lei das Comunicações Eletrónicas, estabelece que, “sempre que a empresa proceda por sua iniciativa 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 30 dias, devendo simultaneamente informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer encargo, no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado no contrato, salvo nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício dos assinantes”. Estando em vigor um período de fidelização, não se aplica esta regra, uma vez que as partes se encontram vinculadas a cumprir pontualmente o contrato celebrado dentro desse período, ao contrário do que poderia entender-se resultar do anterior artigo 48.º, n.º 7, do mesmo diploma.

Note-se que é diversa a situação resolvida no Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia, de 26 de novembro de 2015, Processo C-326/14, em que se conclui que “uma alteração das tarifas de uma prestação de serviços relativos às redes ou de serviços de comunicações eletrónicas, que tem lugar em aplicação de uma cláusula de adaptação de tarifas constante das cláusulas contratuais gerais aplicadas por uma empresa que presta esses serviços, cláusula essa que prevê que tal adaptação é feita

---

<sup>3</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2016, p. 110.

<sup>4</sup> Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 220/95, de 31 de agosto (retificado pela Declaração de Retificação n.º 114-B/95, de 31 de agosto), 249/99, de 7 de julho, e 323/2001, de 17 de dezembro

<sup>5</sup> DÁLIA SHASHATI, *Períodos de Fidelização*, Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2015, pp. 67 e 68 ([https://run.unl.pt/bitstream/10362/16258/1/Shashati\\_2015.pdf](https://run.unl.pt/bitstream/10362/16258/1/Shashati_2015.pdf)).

<sup>6</sup> <http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/127pub.pdf>.

em função de um índice objetivo dos preços no consumidor elaborado por uma instituição pública, não constitui uma «alteração das condições contratuais», na aceção dessa disposição, que confere ao assinante o direito de resolução do contrato, sem qualquer penalização”. Neste caso, a alteração e os seus termos estariam previstos no contrato celebrado.

Pelo contrário, o contrato celebrado entre as partes não previa uma alteração resultante de uma “adaptação de tarifas”, realizada “em função de um índice objetivo dos preços no consumidor elaborado por uma instituição pública”.

A cláusula 10.4 do contrato celebrado entre demandante e demandada estabelece que, “sem prejuízo do disposto na lei, a alteração dos preços será precedida de divulgação à generalidade dos Clientes pelos meios indicados nas Condições Específicas, com a antecedência mínima de 1 (um) mês em relação à data da sua entrada em vigor, quando se trate de agravamento das condições”.

Portanto, nos termos desta cláusula, a alteração de preços não está relacionada com um índice objetivo dos preços no consumidor elaborado por uma instituição pública, o que claramente impede a aplicação da regra resultante da decisão citada do TJUE.

Além disso, mesmo que fosse aplicável ao caso, teria de se concluir no sentido de a cláusula ser contrária ao artigo 48.º, n.º 16, da Lei das Comunicações Eletrónicas. Com efeito, prevê-se na cláusula que a alteração é “precedida de divulgação à generalidade dos Clientes”, o que parece apontar para uma informação genérica, não personalizada. Ora, o artigo 48.º, n.º 16, ao estabelecer que o prestador de serviços deve “comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada”, indica de forma clara que a notificação deve ser personalizada, i.e, dirigida diretamente ao utente em causa, com indicação dos direitos que lhe assistem. Neste caso, a demandada não fez prova, como lhe competiria, do envio de pré-aviso ao demandante a dar nota da alteração contratual. Assim, mesmo que a referida disposição fosse aplicável, por não vigorar um período de fidelização, a alteração em causa não seria invocável perante o demandante, por falta de pré-aviso adequado. Estando em vigor entre as partes um período de fidelização, a alteração unilateral não é admissível, pelas razões já aduzidas nesta decisão.

O demandante pede a condenação da demandada ao pagamento de € 24 (€ 1 por cada mês de vigência do contrato), resultante da diferença entre o valor estipulado (€ 35,99 por mês) e o valor depois da alteração unilateral (€ 36,99 por mês). Tendo o serviço começado a ser prestado a 1 de janeiro de 2016, ainda não decorreram os 24 meses relativos ao período de fidelização, pelo que não existe fundamento para a devolução de € 24 pela demandada. Com efeito, o demandante ainda não foi intimado pela demandada a pagar o valor relativo aos 24 meses, mas apenas a 11 ou 10 meses (consoante já tenha ou não sido remetida a fatura relativa a novembro de 2016). Neste sentido, a demandada deve ser condenada a cumprir o contrato, prestando os serviços contratados e emitindo faturas no valor estipulado (€ 35,99), e deve devolver ao demandante o valor adicional pago por este (€ 1) por cada mês decorrido desde 1 de janeiro de 2016.

#### **IV – Decisão**

Em consequência, julgo a ação procedente, condenando a demandada, por um lado, a restituir ao demandante o valor adicional pago por este (€ 1) por cada mês decorrido desde 1 de janeiro de 2016 e, por outro lado, a faturar apenas, enquanto se mantiver a fidelização, o valor estipulado contratualmente.

Lisboa, 24 de novembro de 2016

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho