

Processo: 675/2023

Demandante: A

Demandada: B

Resumo – 1. Nos termos do artº 9º da LDC (Lei nº 24/96 de 31 de julho), o consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e, ainda, na vigência dos contratos e, (nºs 1 a 3),

2. com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados, à redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares e à não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor, sob pena da submissão do contrato ao regime das cláusulas contratuais gerais (Decreto-Lei nº 446/84 de 25 de outubro);

3. As cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas aos aderentes (que se limitem a subscrevê-las ou aceitá-las), de modo adequado e com antecedência necessária de molde a possibilitar o seu conhecimento completo e efetivo, por quem use de comum diligência, sendo certo que o ónus da prova da comunicação cabe ao contraente que submeta as cláusulas contratuais gerais, sob pena da sua exclusão do contrato (artºs 5º e 8º, alin. a));

4. É opinião da ANACOM (cf. <https://www.anacom-consumidor.pt/pergunte-anacom>), que se o operador aumentar o preço do serviço em condições diferentes das previstas no contrato ou se não estiver prevista uma cláusula desta natureza, este deve enviar-lhe um pré-aviso de alteração contratual, no mínimo com um mês de antecedência. Nesse caso, e após receber o pré-aviso, tem 30 dias para cancelar o contrato sem qualquer custo, caso não aceite as novas condições.

5. considera-se, pois, que estamos perante uma alteração das condições contratuais e o consumidor tem o direito a cancelar o contrato sem qualquer encargo, no caso de não aceitar as novas condições.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. A Demandante formalizou no dia 22 de março de 2023, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual vem peticionar

- Manutenção das condições acordadas inicialmente, ou
- Cessação do contrato sem penalização

Alega,

No dia 30 de junho de 2022, foi contactada pela B, por telefone, para alterar as condições do serviço pós-pago, com 3 números associados mediante manutenção do valor pago e fidelização por 24 meses

Questionou se o valor seria alterado nesse período e foram-lhe garantidas as condições por 24 meses – assim sendo, concordou e celebrou o contrato pelo telefone

No dia 18 de janeiro de 2023, recebeu um mail da B a informar que a partir de 1 de março de 2023 entrariam em vigor os novos preços de produtos e serviços, e que só a partir de 30 de janeiro seria possível ligar para número de contacto e consultar as atualizações

No dia 31 de janeiro tentou contacto telefónico com a Vodafone sem sucesso e, desde então, tentou esclarecer se o seu contrato iria sofrer alteração de tarifário uma vez que lhe tinha sido garantido que não havia alterações de preços nos 24 meses

Não o sendo, seria sua intenção proceder à cessação do contrato, mas sem pagamento de penalização

Acabou por remeter uma carta à empresa, reclamou no Livro de Reclamações e contactou a ANACOM

Foi-lhe comunicado pela B que a cessação do contrato implicaria o pagamento de uma penalização, mas não concorda com os argumentos

Juntou, com a reclamação, a cópia da carta remetida em 21.02.2023 e 10.03.2023, resposta da Vodafone (*mail's* de 13.03.2023 e 16.03.2023), comprovativo de reclamação no Livro de Reclamações (fls 4 a 9, 16 a 21)

1.2. A Demandada contestou nos seguintes termos:

A Demandante é cliente da B (...) desde 04.03.2015, e renovou o contrato de serviços móveis com data de 04.07.2022.

No âmbito da contratação foram entregues contrato de adesão e respetivas condições contratuais, bem como Resumos de Contratos

Conforme condições de prestação dos serviços, Clausula F.2, nº 2 do contrato único, a B estabelece, antecipadamente, o modo como os preços serão periodicamente atualizados

Está prevista a possibilidade de atualizar os preços, de modo a suportar os investimentos anuais efetuados na rede e nos produtos e serviços prestados

E, (cf. o nº 7, da mesma clausª.) está previsto que o cliente reconhece e aceita que o direito de resolver o contrato não se aplica nos termos no nº 6, nos casos de mera atualização de preços de acordo com a cláusula F2



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



A B procedeu ao envio de email à cliente, em 18.01.2023, a informar o aumento de preços a partir de 1.03.2023, cumprindo o pré-aviso de 30 dias – embora tal não consubstancie uma alteração de preço

A atualização de preços a aplicar aos clientes seria no máximo de 7,8% em linha com a taxa de inflação divulgada pelo INE

O setor das telecomunicações tem sido fortemente afetado pelo atual contexto macroeconómico e geopolítico, do qual resultaram aumentos significativos nos preços da energia e das matérias-primas

Este facto, associado à subida da inflação, resulta em aumentos expressivos nos custos operacionais e de manutenção e gestão da rede de suporte à prestação dos serviços

E, como a atualização está em linha com o previsto no contrato (Clausula F2), tal não confere o direito ao cancelamento do contrato sem encargos, como expressamente previsto na Clausula F.7 e portal da ANACOM – até porque não se trata de uma alteração contratual e está previsto publicamente no *site* da B

Onde, também, se prestam informações úteis e possíveis medidas para clientes que se possam encontrar em situação de especial vulnerabilidade económica, bem como outras de otimização/Controlo de custos, oferecendo as melhores soluções e disponibilizando iniciativas para ajudar os clientes a aceder a um conjunto de apoios e, ainda, contactos para mais informações e consulta de novas condições

A atualização de preços (1.03.2023) está em linha com a inflação e prevista nas condições contratuais, não confere o direito a rescisão do contrato sem pagamento de encargos adicionais como previsto no contrato (clausula F7) ou no portal da ANACOM (ANACOM- Portal do consumidor), para o qual remete

Ressalva que, *“se o contrato tiver uma clausula que prevê a atualização dos preços dos serviços em função de um índice objetivo dos preços no consumidor elaborado por um organismo oficial, esse aumento é legal e não confere ao utilizador o direito a cancelar o contrato sem encargos”* – como conclui

Junta – cópia do contrato de adesão, *“resumo do contrato”* e cópia do texto remetido aos clientes com informação do aumento de preços

B - Saneador

1. Legislação aplicável

Conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de dezembro).

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



2. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores (pessoa coletiva) e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

Em causa, uma reclamação no âmbito da prestação de um serviço público essencial (alin. d) do nº 2 do artº 1º da Lei nº 23/96 de 26 de julho).

Ora, são submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais (nº 1 do artº 15º da LSPE).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.
Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

Quanto ao valor do processo.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Assim, o valor do processo é de €200,14 (duzentos euros e catorze cêntimos), correspondente ao montante atribuído pela Demandante à sua reclamação, o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

As partes são legítimas.
Cumpra apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Aumento de preços dos serviços prestados, no âmbito do contrato, por referência à taxa de inflação baseada no índice de Preços ao Consumidor/alteração das condições do contrato
Possibilidade de denúncia do contrato, pelo consumidor (em face do aumento dos preços) sem encargos – conhecimento dos termos do contrato

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. A Demandante é cliente da Demandada desde 04.03.2015;
- II. O contrato de serviços móveis, celebrado pelo telefone, foi renovado com data de 04.07.2022, com fidelização por 24 meses;
- III. No dia 18.01.2023, a Demandante recebeu um mail da Demandada com informação do aumento de preços, no máximo de 7,8%, em linha com a taxa de inflação divulgada pelo INE, a partir de 1 de março de 2023;
- IV. Após a receção do mail de 18.01.2023, a Demandante tentou entrar em contacto com a Demandada para colocar as suas dúvidas quanto ao aumento dos preços dos serviços prestados pela B, designadamente para saber se o seu contrato iria sofrer alteração de tarifário e/ou se poderia cessar o contrato sem pagamento de penalização;
- V. No dia 21 de fevereiro de 2023, não tendo conseguido obter informação, a Demandante pediu esclarecimentos, por escrito e não aceitou a alteração dos preços;
- VI. Foi-lhe comunicado que a cessação antecipada do contrato, com a justificação da alteração dos preços, mencionada no mail de 18.01.2023, implicaria o pagamento de penalização, o que não aceitou;
- VII. No contrato de adesão da Demandada, estão previstos os encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização;
- VIII. Nos termos do nº 2 da clausula F.2 do contrato de adesão da Demandada, *“os preços aplicáveis ao serviço, bem como as tarifas, a duração dos períodos de utilização e todas as suas características constam do tarifário em vigor, o qual será facultado ao Cliente no momento da assinatura do presente contrato e está disponível para consulta em Vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes, constituindo para todos os efeitos parte integrante do presente contrato. De modo a suportar os investimentos anuais efetuados na rede e nos produtos e serviços que a B presta, os preços aplicáveis ao serviço serão atualizados no 1º trimestre de cada ano, por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor, publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), no valor mínimo de 50 cêntimos (IVA incluído)”*;

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



- IX. Nos termos do nº 7 da clausula F.2 do contrato *“o direito de resolver o contrato sem pagamento de encargos previsto no número anterior não se aplica nos casos de mera atualização de preços por referência á taxa de inflação anual verificada, nem nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício do cliente”*.
- X. Conforme comunicação da ANACOM *“os operadores podem livremente definir, dentro dos limites legais, as condições que aplicam à prestação dos seus serviços, nomeadamente os preços. Neste contexto, os prestadores podem, efetivamente, definir no contrato aumentos anuais de preços, assegurando que essa informação respeita as exigências de transparência e previsibilidade desse aumento”, ressaltando que “se o seu contrato tiver uma clausula que prevê a atualização dos preços dos serviços em função de um índice objetivo dos preços no consumidor elaborado por um organismo oficial, esse aumento é legal e não confere ao utilizador o direito a cancelar o contrato sem encargos”*.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão foram identificados factos não provados:

- I. Não se provou a comunicação, envio ou entrega dos termos do contrato de adesão, respetivas condições contratuais ou Resumo do Contrato, pela Demandada à Demandante, aquando da renovação em 04.07.2022;
- II. Não se provou o conhecimento antecipado e pela Demandante, da possibilidade de alteração dos preços dos serviços/tarifário, prevista no contrato de adesão (Clausula F.2, nºs 2 e 7), aquando da renovação em 04.07.2023;
- III. Não se provou o conhecimento pela Demandante dos termos da clausula F.2, nºs 2 e 7, inserta no contrato de adesão.

E – Da fundamentação de facto

Os factos provados sob I a III foram relatados por ambas as partes, pelo que se consideram provados.

A Demandante esclareceu em julgamento que renovou o contrato com a B, por 24 meses e foi surpreendida com a informação do aumento dos preços (referindo-se ao mail enviado pela Vodafone em 18.01.2023).

Uma vez que havia celebrado o contrato por aquele prazo tratou, de imediato, saber junto da B e ANACOM se os preços (antes acordados), estariam sujeitos à alteração no prazo de duração do contrato.

Teve alguma dificuldade no contacto com a B.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



Os contactos e tentativas de esclarecimento quanto à aplicação do aumento dos preços ao contrato, está espelhada nas cartas endereçadas pela Demandante e, ainda, nas respostas que obteve (IV e V).

Foi informada que o contrato celebrado prevê a alteração de tarifário e que no caso de cessação antecipada teria de pagar uma penalização, com o que não concorda.

Os termos do contrato de adesão (VI a VIII), constam expressos do documento junto pela Demandada.

A Demandada juntou cópia do contrato que, no entanto, não se mostra assinado pela outra parte.

Não se logrou provar, a Demandada, o conhecimento pela Demandante dos termos das cláusulas contratuais invocadas, nomeadamente porque esta referiu o respetivo desconhecimento, e a Demandada também não juntou qualquer prova nesse sentido – não está junto ao processo um único documento assinado ou rubricado pela Demandante.

Nem, tão pouco, a remessa do contrato ao cuidado da Demandante.

Assim sendo, também não se prova que a Demandante teria sido elucidada/alertada quanto ao aumento dos preços, por via da inflação.

A Vodafone pode prever essa possibilidade no contrato, como vem alegar (cf. comunicação de 16.03.2023 e 23.03.2023).

Mas, não demonstra que deu conhecimento de tal facto e aquando da celebração/renovação do contrato, à Demandada.

Não foram ouvidas testemunhas de nenhuma das partes.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pela Demandante em julgamento, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



F - Da fundamentação de Direito

1. Da audiência da Demandada em julgamento

Nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada (nº 3 do artº 35º).

2. Da alteração do preço e cessação antecipada do contrato sem penalização

Ficou assente a celebração de um contrato de serviços móveis entre a Demandante e a Demandada, renovado em 04.07.2022.

No entanto, não se provou o conhecimento dos termos do contrato pela Demandante, designadamente a informação/cláusula F.2, nºs 2 e 7, (pela Demandada) da possibilidade de alteração dos preços ou do tarifário, com base na taxa de inflação calculada no Índice de Preços no Consumidor publicado pelo INE, no período da celebração do contrato, ou seja, no prazo da sua duração de 24 meses.

Ora, nos termos do artº 9º da LDC (Lei nº 24/96 de 31 de julho), o consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

E, com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados:

- a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;
- b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

sob pena da submissão do contrato ao regime das cláusulas contratuais gerais (Decreto-Lei nº 446/84 de 25 de outubro) – nºs 1 a 3.

Na verdade, o contrato, ora em apreço, é um contrato de adesão, na medida em que as cláusulas contratuais são elaboradas sem prévia negociação individual, limitando-se o consumidor, neste caso a Demandante, a aceitar a sua subscrição sem possibilidade de as influenciar.

Dispõe, o decreto-lei que, as cláusulas inseridas no contrato devem ser comunicadas na íntegra, de modo adequado e com a antecedência necessária tendo em conta a importância do contrato, a sua extensão e complexidade das cláusulas, e por forma a tornar possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência.

O ónus da prova da comunicação adequada e efetiva cabe ao contratante que submete a outrem as cláusulas contratuais gerais (artº5, nºs 1 a 3).



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



São consideradas excluídas dos contratos, as cláusulas não comunicadas, ou comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo, e as que pelo contexto em que surjam, passem despercebidas a um contraente normal, colocado na posição de um contraente real ou inseridas depois da assinatura dos contraentes (artº 8º), e, como tal, comunicadas com violação do dever de informação.

Uma vez que a Demandada vem referir o portal da ANACOM, confira-se o mencionado em <https://www.anacom-consumidor.pt/pergunta-anacom>, acerca do tema aqui em causa:

*“Os preços retalhistas, ou seja, aqueles que são apresentados aos consumidores, não são objeto de regulação em Portugal, dependendo do funcionamento do mercado. Assim, a fixação dos preços e a decisão quanto ao seu aumento são da iniciativa dos operadores e da sua exclusiva responsabilidade. No entanto, há regras que deve conhecer. **Há que distinguir se o aumento de preços está ou não previsto no contrato.***

Se vir o preço do seu serviço aumentar, comece por ler o seu contrato. Verifique se existe alguma cláusula que prevê a atualização de preços e em que condições. Caso exista, essa cláusula deve ser transparente, permitindo-lhe conhecer com suficiente previsibilidade e segurança em que consiste esse aumento e quando será aplicável.

Se o seu contrato tem uma cláusula que prevê a atualização anual de preços com base num valor fixo, por exemplo de 50 cêntimos, ou por referência a um índice de preços no consumidor objetivo e elaborado por uma instituição pública, como é o caso do índice divulgado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), que mede a inflação em Portugal, o operador pode atualizar o preço do serviço exatamente nessas condições. Nesse caso, não terá o direito de cancelar o contrato sem custos, pois não se trata de uma alteração contratual.

Esta atualização de preços pode ocorrer durante o período de fidelização, mesmo nos meses imediatamente a seguir à celebração do contrato.

Por outro lado, se o operador aumentar o preço do serviço em condições diferentes das previstas no contrato ou se não estiver prevista uma cláusula desta natureza, este deve enviar-lhe um pré-aviso de alteração contratual, no mínimo com um mês de antecedência. Nesse caso, e após receber o pré-aviso, tem 30 dias para cancelar o contrato sem qualquer custo, caso não aceite as novas condições. Considerando que tem um prazo para exercer este direito, é importante que esteja atento e leia a informação que lhe é enviada pelo seu operador, desde logo as faturas do serviço.”

(sublinhado nosso)

Concluiu-se, assim, que no caso de não estar prevista uma cláusula de alteração do preço, ou de não ter havido informação nesse sentido, como é o caso concreto, a alteração consubstancia uma verdadeira alteração contratual à qual o consumidor se pode opor, mediante denúncia do contrato e sem encargos.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

Por outro lado, nos termos da Lei nº 16/2022 de 16 de agosto, que aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas, constitui um direito do utilizador (entendendo-se como tal, a “pessoa singular ou coletiva que utiliza ou solicita um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público”), dispor de informação escrita sobre os termos e condições de acesso e utilização dos serviços (cf. alin. b) do nº 1 do artº 113º).

E, constitui direito do consumidor em particular (nº 2), celebrar contratos com as especificações e em respeito pelos procedimentos determinados nos artigos 120.º (requisitos de informação) e 131.º a 133.º (alin. a)) – regras da duração, alteração e cessação de contratos.

Sendo certo que, caso o consumidor tenha o direito de resolver, antes do termo do período de fidelização, qualquer elemento de um pacote abrangido pelo número anterior, por motivos de incumprimento do contrato pela empresa que oferece os serviços ou pelo vendedor, incluindo falha na oferta, esse direito aplica-se a todos os elementos do pacote (nº 2 do artº 114º).

Dispõe o nº 1 do artº 138º que *“sempre que o utilizador final tenha o direito de resolver um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes de números, antes do termo do período de fidelização, não lhe pode ser exigido o pagamento de quaisquer encargos relacionados com a cessação antecipada do contrato, exceto nos casos em que pretenda conservar um equipamento terminal subsidiado”*.

Por último, é alternativo o pedido da Demandante.

Neste caso (cf. nº 2 do artº 543º do Cod. Civil), na falta de designação em contrário, a escolha da prestação pertence ao devedor.

C – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como provada e, como tal, procedente, condenando-se a Demandada no pedido formulado pela Demandante, ou seja, à

- Manutenção das condições acordadas inicialmente, **ou**
- Cessação do contrato sem penalização

Nos termos do nº 1 do artº 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV) procede-se ao encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

Braga, 27 de junho de 2023

A Juíz-árbitro

Margarida Granwehr de Sousa