

**Processo: 684/2023**

**Demandante: A**

**Demandada: B**

*Resumo: 1. 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 (nº 1 do artº 9º da Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC), e*

*2. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços estão obrigados à redação clara e precisa das cláusulas contratuais, sob pena de sujeição do contrato ao regime das cláusulas contratuais gerais (nºs 2 e 3);*

*3. As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (artºs 341º e 342º, nº 1 do Cód. Civil), o que se traduz “para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter liquidado o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto trazida ou não pela parte” (Manuel de Andrade, Noções Elementares de Processo Civil, 1956, pág. 184);*

*4. A violação ou o incumprimento dos deveres de comunicação e informação devem ser alegados e demonstrados pelo Demandante (mediante factualidade adequada), após o que funciona o ónus probatório do nº 3 do artº 5º do Decreto-Lei nº 446/85 de 25 de outubro, incumbindo então ao predisponente contratante provar a prestação adequada e efetiva da informação (cf. Ac. TRL procº 23832/17.6T8LSB.L1-2, de 07.10.2021, in <http://www.dgsi.pt/jtrl>).*

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada**

1.1. O Demandante formalizou no dia 23 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

- que seja respeitada a mensalidade acordada e durante os 24 meses, ou
- procedente a desistência antecipada do contrato, sem penalização



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

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



Alega,

Celebrou contrato à distância com a operadora em 10.02.2021 – serviço fixo (...) e móvel (... e ...), internet fixa, televisão, WiFi, chamadas para todos os países, pelo período de 24 meses e preço de €62,90

Contrato que renovou em 01.02.2023, com os mesmos serviços – apenas, alteração de GB em cada telemóvel -, e pelo preço de €55,90 durante 24 meses

Foi surpreendido com um aumento de 7,8% - cf. clausula f.2 do contrato e a partir de 01.02.2023 O contrato não tem clausula F2

Recebeu faturas de €41,90, €39,89 e €60,05, em 20.02.2023, 20.03.2023 e 20.04.2023, que não entende, deviam ser de €55,90, correspondente ao mês a que diz respeito

Recebeu mensagens relativas a penalizações para o caso de não cumprir com a data de fim do contrato

Juntou, com a reclamação a cópia de faturas emitidas em fev/2023 e dez/2022, resumo do contrato (fls 3 a 12), e, com o requerimento de 23.05.2023 ainda anexou, informação relativa ao contrato, reclamação no Livro de reclamações, “*Guia de intervenção*” de 12.02.2021, faturas de jan/2023, mar/2023, “*ficha de informação simplificada*” de 10.02.2021, detalhe de fatura de fev/2023.

**1.2.** A Demandada contestou nos seguintes termos:

O Demandante é cliente da B (...) e contratou serviço TVNetVoz e dois serviços móveis, desde 10.02.2021

No âmbito da contratação foram entregues contrato de adesão e respetivas condições contratuais, bem como ficha de Informação Simplificada

No dia 1.02.2023 foi efetuada a RE-fidelização dos serviços

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 claus<sup>a</sup>.) 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 nos termos referidos na cláusula F2

E, está referido no resumo do contrato em “*outras informações importantes*” que “*no dia 1 de março de 2023 os preços dos serviços B serão atualizados com um aumento de 7,8%. Esta atualização será efetuada com referência à taxa de inflação baseada no Índice de Preços no Consumidor referente ao ano de 2022, publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de*

**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**

*Estatística, conforme previsto nas condições gerais (F.2) deste contrato (...)* e, também, mencionado no *site*, que indica e cujo conteúdo transcreve

A B procedeu ao envio de email ao cliente 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 contratual

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 *“ficha de informação simplificada”*, cópia do texto remetido aos clientes com informação do aumento de preços

**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



**Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe 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 €56,10 (cinquenta e seis euros e dez cêntimos), correspondente ao montante atribuído pelo Demandante à sua reclamação, o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).



### **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 – dever de informação

Possibilidade de denúncia do contrato, pelo consumidor (em face do aumento dos preços) sem encargos

### **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

#### **I - Factos provados:**

- I. O Demandante celebrou um contrato de prestação de serviços TvNetVoz (telefone ....) e serviços móvel (.... e ....), com a B em 10.02.2021;
- II. O contrato foi renovado em 01.02.2023, por mais 24 meses, e mediante o pagamento mensal de €55,90 (correspondente à mensalidade de €45,90 (TvNet Voz + Móvel) + €10 (cartão móvel adicional) e €0 (Box 4K adicional));
- III. No âmbito do contrato, estão associadas Ofertas e descontos (vantagens) à fidelização (taxa de ativação, desconto na mensalidade e desconto na mensalidade de cartão móvel adicional) e não associados à fidelização (desconto promocional de €5/mês durante 24 meses incluído na mensalidade do pacote, oferta de 1 mensalidade do serviço incluído + desconto de €1/mês incluído na mensalidade do pacote por ativação da fatura eletrónica) e estão previstos encargos no caso de serem excedidos os volumes incluídos no preço recorrente;
- IV. No contrato, estão previstos os encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização;
- V. Nos termos do nº 2 da cláusula F.2 do contrato, *“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 B.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)”*
- VI. Nos termos do nº 7 da cláusula 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”;*



- VII. Nos termos do Resumo do contrato/“*Outras informações importantes*”, entregue pela Demandada e ao Demandante, - pág 3 -, consta que “*no dia 1 de março de 2023 os preços dos seus serviços Bserão atualizados, com um aumento máximo de 7,8%. Esta atualização será efetuada com referência à taxa de inflação baseada no Índice de Preços no Consumidor referente ao ano de 2022, publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de Estatística, conforme previsto nas condições gerais (F.2) deste contrato*”, informação que também consta do site <http://.....2023>”;
- VIII. O Demandante teve conhecimento atempado e adequado da intenção da Demandada em proceder ao aumento dos preços dos serviços contratados, a partir de 1 de março de 2023;
- IX. O Demandante teve conhecimento, à data da celebração/renovação do contrato, da possibilidade de cessação antecipada do contrato, em que condições e as respetivas consequências.

## II - Factos não provados

Com relevância para a decisão não foram identificados factos não provados.

## E – Da fundamentação de facto

Do documento junto pelo Demandante a fls 7 a 12 e, ainda, com o seu requerimento de 23.05.2023, por ele rubricado, designado “*Resumo do contrato*”, consta informação dos serviços e equipamentos acordados, débitos do serviço de internet e medidas corretivas, os preços, a duração, renovação e cessação do contrato, as funcionalidades para utilizadores finais com deficiência, outras informações importantes e, por último, a aceitação das condições do contrato – em causa 5 pág, todas assinadas pelo Demandante.

De notar, que do capítulo “*outras informações importantes*” consta, expressamente, o prazo de validade das condições comerciais e a informação da alteração dos preços, a partir de 1 de março de 2023, com base na taxa de inflação e nos termos que foram alegados pela Demandada na sua contestação – conforme clausula F.2 e informação no *site* da empresa.

Esta informação está assinalada a bold.

O Demandante em julgamento manifestou pleno conhecimento dos preços acordados (€55,90), pelo que é forçoso concluir que, também, é conhecedor da informação do aumento dos preços e que consta do mesmo documento – por si junto ao processo, e por si rubricado.

Ainda, a Demandada veio alegar ter remetido um mail com o alerta do aumento dos preços, ao cuidado do Demandante e para o seu endereço de e-mail, o que não foi desmentido ou posto em causa por este.

Assim sendo, temos de concluir que tinha conhecimento da possibilidade do aumento de preços, bem como das consequências da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização – também insertas no mesmo documento.



O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante em julgamento, em conformidade com o princípio da cooperação também 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).

## **F - Da fundamentação de Direito**

### **1. Da ausência 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 dos preços do contrato**

Está assente que entre Demandante e Demandada foi celebrado um contrato de prestação de serviços TvNetVoz e dois serviços móveis.

Ora, nos termos do artº 9º da LDC (Lei nº 24/96 de 24 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 o Demandante, a aceitar a sua subscrição sem a 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).

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.

Entende-se, ainda, que a forma de comunicar abrange todos os meios adequados designadamente telefone, internet ou documento escrito.

Veja-se, agora, o sumário do Ac. do TRL nº 3832/17.6T8LSB.L1-2, in <http://www.dgsi.pt>

*“I - Ocorrendo utilização de cláusulas contratuais gerais na outorga de um contrato de adesão, em caso de omissão de comunicação ou de devida informação (ou esclarecimento) aos aderentes, por parte do predisponente, tais cláusulas consideram-se excluídas do contrato; II – a violação ou incumprimento daqueles deveres de comunicação e informação, atento o seu conteúdo, deve ser necessariamente alegada pelo aderente, densificando factualmente a violação ou incumprimento daqueles deveres de comunicação e informação, após o que funciona o ónus probatório inscrito no nº. 3, do artº. 5º do DL 446/85, de 25/10, incumbindo ao predisponente contratante provar ter efetuado comunicação, e prestado a devida informação, adequada e efetiva ao aderente, não incumbindo a este, ao invés, provar que não lhe foram concedidas possibilidades de conhecimento;*

*III - sendo concludente aquela omissão, que se veio a traduzir na falta de conteúdo factual tradutor da ora imputada violação daqueles deveres, necessariamente se teria que concluir pela inexistência de fundamento conducente ao reconhecimento daquela violação e consequente exclusão do conteúdo contratual das enunciadas Condições Especiais invocadas pela Ré e aplicadas na sentença em sindicância;*

*IV - num contrato de seguro de grupo contributivo, conforme legal imposição – o nº. 1, do artº. 4º, do DL nº. 176/95 e o nº. 1 do artº. 78º, da Lei nº. 72/2008 (salvo, no regime deste diploma, se o próprio contrato prever que tal dever de informação seja assumido pelo segurador, conforme o nº. 5 do mesmo normativo) -, incumbe ao tomador do seguro a obrigação de comunicar aos aderentes as cláusulas do contrato (coberturas, exclusões, obrigações e direitos em caso de sinistro e posteriores alterações); (...).”*



Posto isto,

As provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (cf. artº 341º e 342, nº 1 do Cód. Civil).

Assim sendo, cabia ao Demandante a alegação e em consequência a prova do desconhecimento da informação do aumento dos preços dos serviços.

Ora, como resultou do julgamento e dos documentos que foram juntos pelo próprio Demandante, a informação acerca dos aumentos foi-lhe efetivamente prestada.

E, não obstante, a própria Demandada veio alegar o envio de mail com a mesma informação, que o Demandante não impugnou.

Não fica, assim, posto em causa o dever de informação que sobre a Demandada recai (artº 5º do Decreto-Lei nº 446/85 de 25 de outubro), e de onde se extrai que a prova da comunicação efetiva, adequada e esclarecedora cabe ao contratante que submete a clausula.

Mas, nada impede que essa prova até venha a ser trazida ao processo pelo próprio Demandante, como aconteceu no presente caso.

Como se extrai do Acórdão do STJ de 25/05/2006, Proc.º 06B1016, *“a prova da comunicação (efetiva, adequada e esclarecedora) e da informação ao aderente a que se reportam os art.s 5º nº 3 e 6º do DL nº 446/85, de 25 de Outubro, cabe, nos termos de tais normativos, ao contraente que submete àquele as respetivas cláusulas contratuais gerais.*

*2. Previamente à prova do exposto em 1., subsiste o ónus, por aquele que se quer valer da violação dos deveres consignados nos preditos normativos, da alegação de factualidade donde flua tal infração.”*

Atente-se, também, no Acórdão do STJ de 17.12.2019, (Proc.º 155/16.2T8PNF.P1.S1) que refere, *“(…) previamente ao eventual ajuizar acerca da violação dos deveres de comunicação e informação, sempre recairia sobre a autora o ónus de alegar na petição (e não na resposta aos documentos) que a seguradora não tinha comunicado à autora as condições do contrato. A falta de comunicação da cláusula de exclusão pela seguradora à seguradora/aderente deve ser alegada pelo segurado na petição inicial. Com efeito, a prova de que a comunicação e a informação do teor das cláusulas de exclusão existiram e foram adequadas supõem o ónus, para aquele que se quer valer da violação desses deveres, da alegação de factualidade respetiva, pois sendo certo que é sobre a contraente (a seguradora) que pretende prevalecer-se das cláusulas gerais do contrato de seguro para se eximir da responsabilidade que lhe é pedida que recai o ónus da prova de que dessas cláusulas gerais o contraente autor teve conhecimento adequado, também é certo que cabe àquele que se quer fazer valer da violação desses deveres de comunicação e informação o ónus da alegação prévia da factualidade respetiva, ou seja, que aderiu ao texto da cláusula sem que o proponente lha tivesse comunicado (Ac. STJ de 25.5.2006, relator Pereira da Silva, in www.dgsi.pt). Só depois, pode a ré alegar e provar que a comunicação foi adequada”.*

E,

Os contratos de adesão explicam-se por exigências de racionalização e estão adequados à contratação em massa e aos tempos atuais.

Tal não invalida, como é obvio, a especial proteção conferida aos consumidores quer a que resulta da LDC (supra, citada) quer, ainda, do Regime das Clausulas Contratuais gerais.

Mas, verificados na prática os mecanismos de proteção e o cumprimento do dever de informação, prova que foi trazida ao processo pela parte Demandante mediante a junção do documento (por si rubricado) com a informação relativa aos preços e condições da cessação do contrato, a ação não pode proceder.

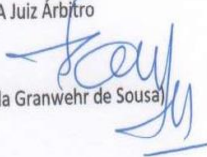
### **C – Decisão**

Termos em que se julga a presente ação como não provada e, em consequência, improcedente e se decide absolver a Demandada do pedido formulado pelo Demandante.

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.

Braga, 27 de junho de 2023

A Juiz Árbitro  
  
(Margarida Granwehr de Sousa)