

Sentença

Processo nº 2154/25

Reclamante: ..

Reclamada:

Sumário

I - O litígio centra-se no direito do consumidor à resolução de contrato de serviços de comunicações eletrónicas e à restituição de valores pagos, em face de alegadas alterações unilaterais de condições contratuais.

II - Avalia-se a compatibilidade das práticas contratuais com os direitos legais de denúncia e fidelização previstos na Lei das Comunicações Eletrónicas (artigos 131.º a 136.º).

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível tentativa de conciliação, dado que que a Reclamada informou que não estaria presente, nem se faria representar.

1. 2. O Reclamante peticiona: cessação do contrato em 14.01.25 sem penalização do consumidor.

1.3. O Reclamante peticiona ainda o valor de uma mensalidade, 110.70 €;

1.4. A Reclamada não contestou, apesar de devidamente citada.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à cessação do contrato sem penalização e ainda à devolução de uma prestação contratual no valor de 110,70€.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante, em 14.01.23 celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com fidelização de 24 meses, portanto até 14.01.25, doc 3;
2. O Reclamante alegou a existência de divergências entre as partes durante a execução do contrato, especialmente quanto à velocidade da Internet contratada e respetiva faturação;
3. O Reclamante esclareceu que por causa destas divergências já tinha recorrido ao Tribunal Arbitral de Consumo do Porto, processo nº 705/24, e que no âmbito deste processo fora contactado pelo Gabinete de Apoio à Qualidade da Reclamada, tendo havido acordo extrajudicial, o que levou a despacho de arquivamento do processo em 27.05.24;
4. O Reclamante alegou que no âmbito desse acordo ficou acordado entre as partes que haveria redução da velocidade da Internet fixa de 1 GB para 500 MB, com a devida compensação de 30€; a manutenção dos 40 GB de dados móveis para dois telemóveis e o pagamento mensal de 110.70€, doc 1;
5. O Reclamante referiu que ficou expressamente acordado com a Reclamada que o prazo de fidelização não seria alterado, mantendo-se a data do seu termo em 14.01.25;
6. O Reclamante referiu ainda que ficou reiterada esta garantia, termo do prazo em 14.01.25, com a colaboradora da Vodafone, no decurso da chamada telefónica, garavada pela Reclamante e autorizada para efeitos legais e contratuais;
7. O Reclamante alegou que contrariamente ao que fora acordado, a Reclamada considerou unilateralmente que o contrato estaria agora sujeito a nova fidelização, com termo em 24.05.26;
8. O Reclamante alegou que no início de fevereiro de 2025, ao tentar cancelar o contrato para avaliar novas condições, foi surpreendido com a informação em loja do novo prazo de fidelização, tendo o mesmo sido confirmado através de contactos telefónicos com a Reclamada;

9. O Reclamante exarou Reclamação no livro de reclamações da Reclamada tendo a Reclamada respondido, doc 2;

10. O Reclamante trocou várias mensagens com a Reclamada tendo exarado reclamações relativamente à velocidade da Internet,, docs 4, 5, 7, 8, 9.

3.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

Prova documental: 1, 4, 9, 10.

Prova por declaração: 2, 3, 5, 6, 7, 8.

O tribunal arbitral para a formação da sua convicção teve ainda em atenção a prova assessoria discutida na audiência de julgamento arbitral.

3.3 Motivação

A decisão da matéria de facto assenta essencialmente na prova documental junta aos autos e nas declarações prestadas pelo Reclamante em audiência, as quais se revelaram claras, coerentes e compatíveis com o teor dos documentos apresentados.

Os elementos documentalmente comprovados — designadamente o contrato celebrado, a decisão de arquivamento do processo anterior, a documentação relativa ao acordo extrajudicial, as comunicações trocadas entre as partes e as reclamações apresentadas — permitem reconstruir de forma segura o percurso contratual e as alterações posteriores, incluindo a questão da fidelização.

O Tribunal atribuiu particular relevância:

- ao acordo extrajudicial, que evidenciam as condições concretamente ajustadas entre as partes;
- à confirmação , por parte da Reclamada, da manutenção do termo da fidelização;
- e às comunicações subseqüentes, que demonstram a divergência posterior quanto à data final da fidelização.

As declarações do Reclamante revelaram-se detalhadas, consistentes e isentas de contradições, correspondendo ao teor da prova documental, razão pela qual mereceram credibilidade.

A Reclamada, apesar de regularmente citada, não apresentou contestação, nem produziu qualquer prova em sentido contrário, circunstância que, sendo relevante, não dispensa a apreciação crítica da prova, mas reforça a consistência da versão apresentada pelo Reclamante.

Não se identificaram nos autos quaisquer elementos capazes de abalar a veracidade ou plausibilidade dos factos alegados e documentalmente demonstrados.

Por tudo quanto antecede, o Tribunal considerou provada a factualidade constante do ponto 3.1.

4. Fundamentação de Direito

O presente litígio centra-se na validade da alteração unilateral do período de fidelização aplicada pela Reclamada e nos direitos do Reclamante de cessar o contrato sem penalização, bem como de reaver o montante de uma mensalidade indevidamente cobrada. A análise é feita à luz da Lei n.º 16/2022, sobre a duração, alteração e cessação de contratos de comunicações eletrónicas.

Da duração e alteração dos contratos de fidelização

Nos termos do artigo 131., os contratos de fidelização têm regras estritas:

O período máximo de fidelização permitido é de 24 meses;

A fidelização só pode ser estabelecida mediante a atribuição de contrapartidas claramente identificadas e quantificadas no contrato;

Qualquer alteração das condições de fidelização deve respeitar os direitos do consumidor e não pode impor obrigações adicionais não acordadas.

No caso concreto, ficou provado que:

1. O contrato do Reclamante previa fidelização até 14.01.2025;

2. Qualquer alteração posterior, como a extensão do prazo até 24.05.2026, foi realizada unilateralmente pela Reclamada, sem comunicação prévia nem concessão do direito de resolução ao consumidor.

Esta alteração viola o regime imperativo do artigo 131.º, que protege o consumidor contra a imposição de novas fidelizações sem contrapartidas e sem consentimento expresso.

Do direito de denúncia e resolução do contrato

O artigo 136.º estabelece que a denúncia do contrato pelo consumidor:

Não pode ser dificultada por requisitos desproporcionados;

Durante a fidelização, não pode implicar encargos compensatórios indevidos, exceto os relativos à utilização do serviço;

Os encargos de cessação antecipada devem respeitar limites proporcionais ao período de fidelização e às contrapartidas concedidas.

No presente caso, a tentativa do Reclamante de cessar o contrato revelou que a Reclamada pretendia aplicar encargos indevidos, violando os limites legais do artigo 136.º.

Assim, o Reclamante tem direito a cessar o contrato em 14.01.2025 sem qualquer penalização.

Do direito de resolução por alteração das condições contratuais

Nos termos do artigo 135.º, qualquer alteração das condições contratuais pela empresa deve ser:

Comunicada de forma clara, compreensível e em suporte duradouro;

Acompanhada de informação sobre o direito do consumidor de resolver o contrato sem encargos no prazo de 30 dias após notificação;

Executada apenas em benefício do consumidor ou sem efeito negativo, caso contrário o direito de resolução deve ser assegurado.

No caso em apreço, a Reclamada não notificou o Reclamante da alteração unilateral do prazo de fidelização, nem ofereceu a possibilidade de resolução sem custos.

Assim, a alteração é ineficaz e confere ao consumidor o direito de resolução imediata do contrato.

Da restituição da mensalidade indevida

O artigo 136.º, n.º 3 e 4, combinado com o artigo 135.º, garante que não podem ser cobradas contrapartidas indevidas durante o período de fidelização, nem em caso de resolução do contrato.

Dado que:

A Reclamada cobrou a mensalidade de 110,70 € após a tentativa do Reclamante de cessar o contrato;

Esta cobrança ocorreu em contexto de alteração unilateral ilegal do prazo de fidelização,

conclui-se que o Reclamante tem direito à restituição da quantia paga indevidamente, acrescida de atualização se aplicável.

Face ao exposto:

1. O Reclamante pode cessar o contrato em 14.01.2025 sem penalização, nos termos dos artigos 131.º, 135.º e 136.º da Lei n.º 16/2022;
2. O Reclamante tem direito à restituição da mensalidade de 110,70 €, paga indevidamente após a alteração ilegal do prazo de fidelização;
3. A Reclamada incorreu em incumprimento contratual grave, sendo responsável pelos encargos indevidos e pela manutenção do contrato em condições não consentidas.

5. Decisão

Reconhece-se ao Reclamante o direito de cessar o contrato em 14.01.2025, sem qualquer penalização.

Determina-se à Reclamada a restituição da mensalidade de 110,70 € paga indevidamente.

Taxas do processo arbitral por conta da Reclamada.

Notifique-se.

Porto 18.11.25

A Juiz-Árbitro,

Manoel João Mimoso