

JOÃO ALVES

Defesa do consumidor: a indemnização por incumprimento do período de fidelização (o contrato de adesão ao serviço MEO Internet Móvel).

Defesa do consumidor: a indemnização por incumprimento do período de fidelização (o contrato de adesão ao serviço MEO Internet Móvel).

JOÃO ALVES

Mestre em Direito
Procurador da República

«O período de fidelização é um período durante o qual o cliente se compromete a não cancelar um contrato ou a alterar as condições acordadas, nomeadamente os serviços contratados ou o tarifário escolhido. Em troca, o operador oferece-lhe preços mais baixos, descontos nas mensalidades ou outras condições mais favoráveis, como equipamentos mais baratos, oferta do valor da instalação do serviço ou do aluguer dos equipamentos necessários à sua prestação (boxes de televisão, telefones ou outros), oferta de canais extra ou de pacotes de chamadas gratuitas, etc..»¹

A fixação contratual de períodos de fidelização sempre foi problemática para os consumidores, obrigando a uma intervenção legislativa em 2010, através do DL 56/2010, de 1/6. No preâmbulo do diploma podem ler-se os fundamentos da necessidade da intervenção legislativa: os direitos dos consumidores, a sua mobilidade e a defesa da concorrência no mercado das comunicações electrónicas.

Assim, estabelece o art. 1º que *«O presente decreto-lei estabelece limites à cobrança de quantias pela prestação do serviço de desbloqueamento de equipamentos destinados ao acesso a serviços de comunicações electrónicas bem como pela rescisão do contrato durante o período de fidelização, garantindo os direitos dos utentes nas comunicações electrónicas e promovendo uma maior concorrência neste sector»*.

O sector das telecomunicações é dos mais complicados e avessos em relação aos direitos dos consumidores, ocupando repetidamente o topo nas queixas dos consumidores.^{2 3} Não admira pois, que a questão da fidelização esteja novamente na ordem do dia com a discussão até finais de Julho de

¹http://anacom.inbenta.com/consumidores/?channel=graphic&hc=0&s=cat_content&log_id=13,000&content_id=553&match_type=CATEGORY#contentid553

² *«Os consumidores estão mais informados, mas continuam a sentir-se lesados e alvo de "armadilhas". Em vésperas do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, a Deco revelou que o número de pessoas que contactou a associação em 2014 aumentou 9,5% face a 2013. O sector que reuniu mais reclamações foi o das telecomunicações»*, Diário de Notícias, edição de 13/3/2015.

³ *«A ANACOM recebeu 17 427 reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas no primeiro trimestre de 2014, um aumento de 18,6% face às 14 682 queixas recebidas no período homólogo»*, <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1278112#.VQW9wtKsWVM>.

uma petição apresentada à Assembleia da República⁴, e já seja objecto de programa eleitoral⁵ para as próximas eleições legislativas.

É verdade que existe uma entidade reguladora a ANACOM (Autoridade Nacional de Telecomunicações), com recentes estatutos aprovados pelo DL 39/2025, de 16/3, onde consta no art. 8º, nº 1, al. f) que é sua atribuição «*Proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais*».

Porém, tem demonstrado dificuldades em reagir atempadamente a diversos problemas que têm afectado os consumidores, recorro as chamadas de valor acrescentado, a televisão digital terrestre, os pacotes de telecomunicações, etc. Em recente artigo, a jornalista Fernanda Câncio⁶ afirma «*Que faz a reguladora do setor, a Anacom? Dorme a sesta*».

No site da Meo (www.meo.pt), no fundo da página, em letras pequenas quem clicar em «*condições de utilização*», abre uma página onde encontra os «*Contratos e condições de Adesão*». Com novo clique, abre-se a página onde se encontra o «*Contrato de Adesão ao Serviço MEO Internet Móvel*», novo clique, e podemos ler as «*CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS EM REDE MÓVEL DA MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A*».

O art. 19.1 das condições gerais permite à Meo alterar as condições gerais e específicas do contrato e, em contrapartida, o art. 19.2 concede ao cliente que discorde das alterações contratuais efectuadas, o direito de rescindir o contrato «*... sem qualquer penalidade associada*».

Este direito é igualmente conferido pelo art. 48º, nº 6 da Lei 5/2004 de 10/2.

Acontece que, o art. 19.4 das condições gerais do contrato dispõe:

«*Qualquer alteração realizada nos termos do nº 1 que seja fundamento de rescisão do contrato, não afasta o regime de contrapartidas previsto nas Condições Específicas para rescisão antecipada, caso esteja em curso um período mínimo*» (sublinhado nosso).

Em consequência, caso o cliente tenha assinalado no formulário impresso que lhe foi entregue um período contratual mínimo, o anexo I, cláusula 1.2 remete para «*... as condições de rescisão antecipada previstas nas respectivas Condições específicas dos serviços*».

Ora, as «*Condições Específicas do Serviço de Dados – Internet no Telemóvel, Banda Larga Móvel e Acesso à Internet Wi-Fi da MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A*», no art. 9.4 estabelecem:

«*Em caso de rescisão das presentes Condições específicas pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de vigência mínimo acordado, inicial ou subsequente, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada da seguinte forma: (período mínimo de vigência – nº de meses em que os serviços estiveram activos) x (valor da mensalidade acordada)*» (sublinhado nosso).

Exemplificando, um cliente com um período contratual mínimo de 24 meses iniciado em 1/1/2015, com uma mensalidade de 30.74 euros (tarifário Unlimited), que rescinde o contrato em

⁴ Cfr, <http://www.deco.proteste.pt/casa/tarifarios-televisao-telefone-net/noticia/liberdade-na-fidelizacao-peticao-entregue-na-assembleia-da-republica>

⁵ «*De acordo com os socialistas, «problemas como a fidelização contratual, hoje generalizada no mercado das telecomunicações, terão de ter, forçosamente, limites claros...»*, cfr, <http://www.tvi24.iol.pt/politica/14-03-2015/ps-promete-ajudar-consumidores>

⁶ Diário de Notícias, edição de 27/2/2015.

1/3/2015 por não concordar com alterações contratuais efectuadas pela Meo, tem que pagar por força desta cláusula:

$$24 \text{ meses} - 2 \text{ meses} \times 30.74 \text{ euros} = 676.28 \text{ Euros}^{7 \ 8}$$

Esta cláusula 9.4 é nula por aplicação conjugada dos arts. 2º, nº 3 e 8º do DL 56/2010, de 1/6, diploma legal que fixou os limites à cobrança de quantias pela rescisão do contrato durante o período de fidelização e desbloqueamento do equipamento, uma vez que fixa contrapartidas diferentes das imperativamente estabelecidas nos arts. 2º, nº 2 e 3 do DL 56/2010.

E, porque, «*Se não tiver ocorrido a oferta de equipamentos, ou se foi praticada venda de equipamentos ao preço corrente de mercado, o utente não terá de indemnizar o operador pela rescisão ocorrida durante o período de fidelização*».⁹

A cláusula 9.4 padece, também, de nulidade por violar «*valores fundamentais do direito*» defendidos pelo princípio da boa-fé (arts. 15º e 16º do DL 446/85), pois, apesar do cliente rescindir o contrato por não concordar com alterações contratuais efectuadas pela Meo (direito que o contrato e o art. 48º, nº 6 da Lei 5/2004 lhe conferem, sem penalidades), por força desta cláusula, a Meo obtém ilegitimamente:

- a) As prestações restantes correspondentes ao número de meses contratados, como se o contrato fosse integralmente cumprido,
- b) Com antecipação face aos vencimentos mensais contratados, sem prestar qualquer serviço,

⁷ Em regra, caso o consumidor não pague a indemnização, vai ser confrontado com uma injunção. *Nos termos do DL 269/98, de 1/9, na redacção dada pelo DL 32/03 de 17/2, considera-se injunção a providência que tem por fim conferir força executiva a requerimento destinado a exigir o cumprimento das obrigações a que se refere o artigo 1º do diploma preambular, ou das obrigações emergentes de transacções comerciais abrangidas pelo DL 32/2003 de 17/2 (art.7º).* Talvez porque não é emitida por um Tribunal, é usual os consumidores nada fazerem, o que implica a obtenção de título executivo que vai fundamentar a execução a instaurar.

Nesse caso, resta a oposição à execução mediante embargos pois, em execução baseada em requerimento de injunção a que foi aposta a fórmula executória são admissíveis todos os fundamentos de oposição que se podiam invocar no processo de declaração (art. 731º do CPC e Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 388/2013, de 9/7).

⁸ A utilização de injunções pelos operadores de telecomunicações tem sido objecto de críticas:

«*Aliás, o corrupio de injunções "marteladas" a que se assiste por banda dos operadores dos serviços de comunicações electrónicas, em particular, deveria merecer especial cuidado, dadas as injunções temerárias que se vêm architectando com um extraordinário ónus para os consumidores surpreendidos com medidas que na sua ignorância descaram com nefastas consequências, mesmo que nada os ligue a tais operadores, como está a ocorrer no momento em que se subscreve este documento, em duas distintas situações*». (<http://www.netconsumo.com/2012/09/consumidores-perdem-direitos-apdc-reage.html>)

Um exemplo de litigância de má-fé pode ser consultado no Ac. da Relação de Lisboa de 5/5/2011, proc. 404049/08.1YIPRT-A.L1-8, www.dgsi.pt

⁹ Neste sentido decidiu o Ac. da Relação do Porto de 26/6/2014, proc. 28496/12.0YIPRT.P1, www.dgsi.pt:

«*1- No caso de rescisão do contrato de acesso a redes públicas de comunicações electrónicas por parte do utente, ocorrida durante o período de fidelização, o Decreto-Lei 56/2010, de 1/6, proíbe que o operador de serviços de comunicações electrónicas cobre ao utente indemnização com valor superior ao preço corrente de equipamentos que tal operador tenha fornecido ao utente, preço corrente esse que poderá ser minorado pelo decurso do tempo, em conformidade com indexantes previstos nas três alíneas do nº 2 do art. 2 daquele diploma legal.*

2- Se não tiver ocorrido a oferta de equipamentos, ou se foi praticada venda de equipamentos ao preço corrente de mercado, o utente não terá de indemnizar o operador pela rescisão ocorrida durante o período de fidelização.

3- A disciplina do Decreto-Lei 56/2010 não foi alterada ou derogada pela entrada em vigor da Lei 51/2011, de 13/9.

4- O Decreto-Lei 56/2010 vigora para todos os assinantes de contratos de comunicações electrónicas, na acepção de "assinante" do art. 3 da Lei 5/2004, de 10/2, ou seja "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"».

c) Deixando de ter custos com o contrato, uma vez que já não presta o serviço ao cliente,

Obtendo assim, um enriquecimento injustificado, ou seja, uma «vantagem injustificada».¹⁰

Na minha opinião, do ponto de vista custo/celeridade, a melhor opção para o consumidor que seja confrontado (na fase não judicial) com um pedido de indemnização com base nesta cláusula, será o recurso a um Centro Arbitral de Conflitos de Consumo¹¹ ou aos Julgados de Paz.¹²

A denúncia de cláusulas abusivas a associações de defesa dos consumidores ou ao Ministério Público poderá conduzir à instauração de acções inibitórias em defesa dos consumidores (art. 25º do DL 446/85, de 25/10).

Para terminar, uma advertência futura¹³ para quem pretenda recorrer aos tribunais judiciais para a resolução de conflitos de consumo. O art. 533º, nº 4 do CPC dispõe, «*O autor que, podendo recorrer a estruturas de resolução alternativa de litígios, opte pelo recurso ao processo judicial, suporta as suas custas de parte independentemente do resultado da ação, salvo quando a parte contrária tenha inviabilizado a utilização desse meio de resolução alternativa do litígio*». Este artigo conjugado com o art. 48º-B, nº 1 da Lei 5/2004, de 10/2¹⁴ que permite ao consumidor recorrer à resolução extrajudicial de conflitos, implica que, num litígio relativo a serviços de comunicações electrónicas em que o consumidor opte por dirimir o litígio em Tribunal, não poderá reclamar da parte contrária as custas de parte (taxa de justiça, encargos suportados, remunerações pagas ao agente de execução e honorários do mandatário e despesas por ele efectuadas).

JOÃO ALVES

Portal Verbo Jurídico | 04-2015

¹⁰ Araújo Barros, Cláusulas Contratuais Gerais, 2010, pág. 172.

¹¹ A lista dos Centros pode ser consultada em:

<http://www.arbitragemdeconsumo.org/resolucaoconflitosconsumo.php>

¹² A lista dos Julgados de Paz pode ser consultada em:

<http://www.conselhosjulgadosdepaz.com.pt/julgados.asp>

¹³ No presente, a Portaria nº 419-A/2009, de 17/4, dispõe «*Até à publicação da portaria prevista no n.º 5 do artigo 533.º do Código de Processo Civil, as custas da parte vencedora são suportadas pela parte vencida e são garantidas as isenções e benefícios previstos na lei, independentemente do recurso a qualquer estrutura de resolução alternativa de litígios*».

¹⁴ «*Sem prejuízo do recurso aos tribunais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, os utilizadores finais podem submeter os conflitos surgidos com as empresas de comunicações electrónicas aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos legalmente constituídos*».