

Exma. Senhora

Presidente do Conselho de Administração da ANACOM

1. A Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO, tem, nos últimos dias, recebido múltiplos pedidos de informação de consumidores clientes das três operadoras de comunicações VODAFONE; MEO e NOS, relacionados com uma comunicação pública, em cada um dos respetivos websites, anunciando um aumento dos preços dos serviços prestados, para o ano de 2024, em cerca de 4,6%, em percentagem equivalente à da taxa de variação média anual da inflação em 2022, ainda por confirmar pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), não sendo assim sequer, informados do valor exato desse aumento.

2. Como facilmente se pode concluir, nenhuma das operadoras comunicou aos seus clientes as alterações contratuais de forma que se possa considerar formalmente como uma “notificação”, incumprindo assim os requisitos do n.º 3 do artigo 135.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto (nova LCE), uma vez não poder uma publicação num website ser considerada como notificação e, sempre se diga que, nos outros casos, ao não ser indicado o valor do aumento e o preço alterado a pagar futuramente, esta informação não foi feita de “forma clara, compreensível e em suporte duradouro”, como impõe aquele normativo.

Aliás, os clientes de qualquer das operadoras só em momento posterior irão saber ao certo quanto irão pagar e SE forem ao website da sua operadora.

3. Simultaneamente, tratando-se de uma alteração contratual, deveriam os consumidores ser informados do seu direito de resolver o contrato sem encargos, caso não aceitem as novas condições alteradas, nos termos do n.º 3 do artigo 135.º, sem incorrerem em quaisquer custos, que não os relacionados com a utilização do serviço até à data da resolução, após o aviso de alteração das condições contratuais, até por não se aplica nenhuma das exceções previstas nas alíneas a), b) e c) do n.º 1. E não o foram!

4. Certamente alegarão as operadoras de comunicações que não tinham de notificar formalmente os seus clientes destas alterações, bem como do direito de resolver o contrato em caso de não concordância com as mesmas, cumprindo assim as regras do artigo 135.º da LCE, uma vez que que nos contratos celebrados com os seus clientes consta cláusula que lhes permite atualizar os preços com base no índice anual de preços do consumidor a publicar pelo INE.

Ou seja, tentará eventualmente esta operadora beneficiar do que foi o entendimento da ANACOM num caso semelhante, mas diametralmente diferente, que originou a Decisão de 13 de julho de 2017, que aprovou medidas corretivas relativas a alterações contratuais e, no seu ponto 2 considerou que as medidas determinadas no ponto 1 não eram aplicáveis “às situações em que os contratos contenham uma cláusula que preveja a possibilidade de atualização dos preços com base num índice (objetivo) de preços no consumidor aprovado por uma entidade oficial nacional – desde que essa cláusula fixe o preço indexado com suficiente previsibilidade, transparência e segurança jurídica – e em que a alteração dos preços não tenha sido superior àquele índice”.

Ora, quanto a este ponto, sempre se diga e questione o seguinte:

- Do universo de contratos abrangidos por esta operadora certamente existirão contratos com e sem uma cláusula desta natureza, pelo que o regime do artigo 135.º da LCE se aplicará necessariamente a todos os últimos, sem exceção;
- Além disso, nos contratos em que foi acordada com o consumidor uma mensalidade de valor fixo durante todo o prazo de fidelização, tendo sido esse valor determinante para a sua vontade de contratar, pode tal cláusula ser considerada lícita e de boa-fé, face ao regime estatuído nos artigos 20.º e seguintes do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais (DL n.º 446/85, de 25 de outubro, na sua redação atual)?
- Não deverá uma prática de comunicação de atualização de preços que não comunica efetivamente o preço novo, que remete para um índice que ainda não foi publicado e como tal omite a fórmula do seu cálculo, ser considerada como ação enganosa subsumível à alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, na sua redação atual, por conter informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente corretas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor em relação ao preço e fórmula do seu cálculo, conduzindo ou sendo suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo?

Atentas as competências específicas da ANACOM, previstas na LCE, solicita-se a melhor apreciação dos factos supra referidos, bem como a tomada de medidas regulamentares que permitam a clarificação dos procedimentos e obrigações a cumprir pelas operadoras de comunicações, para com os respetivos clientes, nas situações de aumentos anuais de preços, ainda que tais aumentos resultem da aplicação de cláusula contratual.

