



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 27/2016 TAC Matosinhos

Requerente: Fernando

Requerida: S.A.

## **SUMÁRIO:**

**I** – A par da consagração legal do direito de livre resolução, e para efectivo conhecimento do consumidor de tal, o legislador não só estabelece no artigo 4º, n.º 1 al. j) do DL 24/2014 de 14/02, que tal informação seja levada em fase pré-contratual ao conhecimento do consumidor nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento comercial, como também, tais informações devem constar de forma clara e compreensível do efectivo contrato assinado e devolvido em confirmação do vínculo contratual estabelecido por telefone, nos termos conjugados no n.º 6 e n.º 1 do artigo 5º, sob pena de nulidade do mesmo nos termos do n.º 1 do artigo 9º do mesmo diploma legal.

## **1. Relatório**

**1.1.** O Requerente, na sua petição inicial, pretendendo a declaração de nulidade do contrato de prestação de serviços outorgado com a Requerida remetido por esta em 27/12/2014 e subsequente condenação da Requerida, no reconhecimento de que não deve o quantitativo de €648,87 referente à factura n.º F01161537722, datada de 24/01/2016, ou, assim não se entendendo, declaração de resolução, por facto imputável à Requerida do dito contrato, nada tendo a pagar por conta do mesmo, vem alegar, desde logo que o referido contrato se encontra ferido de nulidade por omissão no mesmo do direito de livre resolução por parte do Requerente, bem assim a não inclusão do formulário para o poder fazer; de igual modo alega que os valores que vieram a ser efectivamente facturados não correspondem ao que haveria sido contratado entre as partes, erro que foi sempre assumido pela Requerida e rectificado mas que, alegam, originaram a perda de interesse na manutenção contratual, originando a comunicação, pelo Requerente, da cessação do vínculo que os unia.

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da demanda arbitral, por não provada, e a sua conseqüente absolvição, vem, em suma alegar que o



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Requerente a 31/08/2016 requereu unilateralmente uma alteração contratual, com a inclusão de mais um cartão de telemóvel, implicando alteração do valor contratualizado anteriormente, não obstante aceitou posteriormente a reversão para o pacote subscrito anteriormente, pelo que a denúncia operada pelo Requerente é imotivada, gerando a legitimidade para a exigência do pagamento da penalização por resolução antecipada do contrato, nos termos da cláusula contratual geral 14.1 das condições gerais conhecidas e aceites pelo Requerente, sob pena de enriquecimento sem causa do mesmo.

\*

A audiência realizou-se sem a presença da legal Representante da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12, que para tal consentiu expressamente.

\*

### **2. Objecto de Litígio**

A presente querela cinge-se nas seguintes questões, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

- 1) de saber se se verifica ou não a existência de nulidade do contrato celebrado entre Requerente e Requerida, e suas consequências jurídicas; ou
- 2) de saber se se verifica ou não justa causa por parte do Requerente na resolução contratual, e suas consequências jurídicas.

\*

### **3. Fundamentação**

#### **3.1. Dos Factos**

##### **3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**1.** A Requerida tem por escopo social a implementação, operação, exploração e oferta de redes e prestação de serviços de comunicações electrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas, distribuição de serviços de programas televisivos e radiofónicos;

**2.** A Requerida é uma sociedade comercial resultante da fusão em 16/05/2014 das empresas S.A. (sociedade incorporante e que alterou a designação social) e S.A. (sociedade incorporada);

**3.** Em 27/12/2014, o Requerente na sequência de um contrato telefónico efectuado pela Requerida para o seu domicílio, subscreveu um documento encimado de "Documento de formalização de copra" pelo qual aceitou que aquela lhe prestasse vários serviços de comunicações electrónicas, para fins não profissionais, tais como acesso à televisão por cabo, internet, telefone fixo e um cartão para telemóvel, pelo período de 24 meses, por um preço unitário de €49,99 euros mensais;

**4.** Do contrato referido no ponto 3. não consta a possibilidade que o consumidor/ Requerente tinha de exercer o direito de livre resolução, nem tem incluso o formulário para o poder fazer.

**5.** A Requerida instalou os equipamentos necessário na habitação do Requerente, sita em Matosinhos;

**6.** A Requerida emitiu e enviou ao Requerente, relativamente àquele mesmo contrato, a factura n.º F09151558614, datada de 24/09/2015, com o valor de mensalidade €61,80;

**7.** A Requerida emitiu e enviou ao Requerente, relativamente àquele mesmo contrato, a factura n.º F10151511188, datada de 24/10/2015, com o valor de mensalidade €61,80;

**8.** A Factura n.º F10151511188, datada de 24/10/2015 opera uma correcção de saldo a 23/10/2015, deduzindo €37,59 ao valor facturado anteriormente;

**9.** A Requerida emitiu e enviou ao Requerente, relativamente àquele mesmo contrato, a factura n.º F11151318578, datada de 17/11/2015, com o valor de mensalidade €61,80;

**10.** A Requerida emitiu e enviou ao Requerente, relativamente àquele



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

mesmo contrato, a factura n.º F11151642499, datada de 26/11/2015, com o valor de mensalidade €71,89, na qual se inclui:

- i. Crédito pelas mensalidades comportadas entre o período de 01 de Setembro a 19 de Novembro, no valor de €31,10
- ii. Nota de crédito C11150020656 no valor de €44,72, por sobreposição de datas pacote IRIS e por serviços digitais adicionais

**11.** A 30/11/2015, o Requerente remeteu aos serviços da Requerida comunicação da cessação do contrato de comunicações electrónicas existente, com justa causa invocando: *"o meu contrato com V. Exas. é de 49,99€ (TV+NET+VOZ+MOVEL), ora até a factura n.º F08151032191 de 11.08.2015, assim foi estando nessa altura a pagar 50,09€ mensalmente (49,99 + TDMP). Entretanto a factura seguinte (n.º F09151558614) datada de 24.09.2015, vem com o valor de 61,80€. Como este valor estava errado dirigi-me à v/ loja no Norteshopping e pedi que me esclarecessem o porquê de um aumento de 11,71€, quando eu não tinha feito qualquer alteração ao contrato, segundo os v/ funcionários me informaram aparecia mais um cartão móvel associado à minha carta um numero que nem sequer é meu. Tomaram a devida nota da reclamação e disseram-me que me ligariam do Departamento Financeiro, no período de 72 horas, para me resolverem a situação e que seria efectuado um crédito e que deveria pagar a respectiva factura pelo valor habitualmente pago (50,09€) o que fiz. Entretanto recebi em casa uma Nota de Crédito n.º C10150009650 datada de 10.10.2015 no valor de 37,59€, que conforme apurei junto dos v/ serviços se referia ao montante do saldo do meu telemóvel aquando da adesão aos v/ serviços e que esta nota de crédito iria ser abatida na próxima factura o que realmente aconteceu. Só que a factura seguinte ( n.º F 10151511188 datada de 24.10.2015 vinha. Também, com o valor referente ao contrato errado, logo ao abaterem a nota de crédito continuou tudo mal. O valor desta factura é de 35,92€ quando deveria ser de 24,02 € /IVA incluído).*

*Voltei aos V. serviços no Norteshopping, voltaram a verificar que eu tinha razão e que os valores estava incorrectos e que o tal cartão móvel que não me pertence continuava a aparecer na factura. Voltaram a fazer a reclamação, informaram-me que seria contactado num período de 72 horas e que não pagasse aquela factura até estar resolvido. Assim fiz, aguardei o v/ contacto, que chegou via SMS dizendo*



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

*que estava tudo resolvido, e não paguei a factura aguardando pela próxima, na esperança que já viesse realmente tudo resolvido. Esperança essa que foi em vão, visto que a última factura vem exactamente na mesma (Factura n.º F11151318578 datada de 17.11.2015), vem na mesma o tal cartão que não me pertence, tendo todas as minhas reclamações caído em "saco roto", por isso quero que considerem o meu contrato com V. Exas. NULO E SEM QUALQUER EFEITO a partir da data desta carta.(...)”*

**12.** A Requerida emitiu e enviou ao Requerente, relativamente àquele mesmo contrato, a factura n.º F01161537722, datada de 24/01/2016, com o valor de €649,87, a título de penalização por incumprimento do contrato pelo período de 24 meses;

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

- 1.** A 31/08/2015, o Requerente deslocou-se a uma loja da Requerida e requereu a alteração do pacote de serviços contratado, solicitando a adição de mais um cartão de telemóvel, o que pressupunha que a mensalidade da globalidade dos serviços passava a ser de €61,80
- 2.** O formulário de adesão do serviço foi conhecido, aceite e devidamente subscrito pelo Requerente;
- 3.** O Requerente declarou conhecer, aceitar e entender integralmente as condições específicas do serviço constantes do formulário de adesão;

\*

### 3.3. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** resultou da audição do Requerente e da demais prova documental que a seguir se fará referência.

O Requerente no seu depoimento apesar de parte interessada mostrou-se coerente demonstrando inteira credibilidade nos factos pelo mesmo expostos, nomeadamente no que se



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

refere à expressa negação de qualquer pedido de alteração contratual, desconhecendo o motivo pelo qual a Requerida adicionou ao seu contrato um outro número de telemóvel. Bem assim negou conhecimento das condições gerais contratuais.

A restante matéria resulta provada da análise conjugada dos documentos juntos a fls. 5-7, 8, 9, 10, 11-12, 13, 23-24, 25-26, 27-28, 29-32, 33-36, 37-39 e 40-47.

***Relativamente à fixação da matéria dada como não provada***, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

\*

### **3.2. Do Direito**

Não pode a questão aqui em discussão ser indiferente ao diploma legal que a propósito a rege, isto porque conforme consta da matéria dada por provada, em causa está um contrato celebrado à distância, por telefone, que veio a ser posteriormente reduzido a escrito, confirmando-o. Assim, e por mera comodidade sistemática, desde já dispõe o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02:

"Artigo 4.º

*Informação pré-contratual nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento comercial*

*1 - Antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações:*

- a) Identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e de telecópia e o endereço electrónico, caso existam, de modo a permitir ao consumidor contactá-lo e comunicar com aquele de forma rápida e eficaz;*
- b) Quando aplicável, o endereço físico e identidade do profissional que actue por conta*



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

*ou em nome do fornecedor de bens ou prestador de serviços;*

*c) Características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objecto do contrato;*

*d) Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam;*

*e) O modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato;*

*f) A indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando tais encargos não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;*

*g) O preço total, que deve incluir os custos totais, por período de facturação, no caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura de periodicidade;*

*h) O preço total equivalente à totalidade dos encargos mensais ou de outra periodicidade, no caso de um contrato com uma tarifa fixa, devendo ser comunicado o modo de cálculo do preço quando for impossível o seu cálculo em momento anterior à celebração do contrato;*

*i) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço, e, se for o caso, o sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços;*

*j) Quando seja o caso, **a existência do direito de livre resolução do contrato, o respectivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante**; (sublinhado nosso)*

*l) Quando seja o caso, a indicação de que o consumidor suporta os custos da devolução dos bens em caso de exercício do direito de livre resolução e o montante desses custos, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos*



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

*normalmente pelo correio normal;*

*m) A obrigação de o consumidor pagar ao prestador de serviços um determinado montante, proporcional ao serviço já prestado, sempre que o consumidor exerça o direito de livre resolução depois de ter apresentado o pedido a que se refere o artigo 15.º;*

*n) Quando não haja direito de livre resolução, nos termos do artigo 17.º, a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de livre resolução;*

*o) Custo de utilização da técnica de comunicação à distância, quando calculado em referência a uma tarifa que não seja a tarifa base;*

*p) A duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos;*

*q) A existência e o prazo da garantia de conformidade dos bens, quando seja aplicável o regime jurídico da venda de bens de consumo constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio;*

*r) A existência e condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais quando for o caso;*

*s) A existência de códigos de conduta relevantes, quando os haja, e o modo de obter as respectivas cópias;*

*t) A duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato, quando for o caso;*

*u) A existência de depósitos ou outras garantias financeiras e respectivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional, quando as houver;*

*v) Sendo o caso, a funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas de protecção técnica;*

*x) Qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, quando for o caso;*

*z) A possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a*





## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

*que o profissional esteja vinculado e o modo de acesso a esse mesmo mecanismo, quando for o caso.*

*2 - As informações determinadas nas alíneas j), l) e m) do número anterior podem ser prestadas mediante o modelo de informação sobre o direito de livre resolução constante da parte A do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, considerando-se que o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumpriu o dever de informação quanto a esses elementos, se tiver entregue essas instruções ao consumidor correctamente preenchidas.*

*3 - As informações a que se refere o n.º 1 integram o contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, não podendo o respectivo conteúdo ser alterado, salvo acordo expreso das partes em contrário anterior à celebração do contrato.*

*4 - Em caso de incumprimento do dever de informação quanto aos encargos suplementares ou outros custos referidos nas alíneas d), e), f), g) e h) ou quanto aos custos de devolução dos bens referidos na alínea l), ambas do n.º 1, o consumidor fica desobrigado desses custos ou encargos.*

*5 - As informações a que se refere o n.º 1 são, no caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, fornecidas em papel ou, se o consumidor concordar, noutra suportes duradouro.*

*6 - No caso das hastas públicas, as informações previstas nas alíneas a) e b) do n.º 1 podem ser substituídas pelos elementos equivalentes relativos ao leiloeiro.*

*7 - Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos no presente artigo.*

*(...)*

### Artigo 6.º

#### Confirmação da celebração do contrato celebrado à distância

*1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço.*



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**2 - A confirmação do contrato a que se refere o número anterior realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º em suporte duradouro.** (sublinhado nosso)

*3 - Encontra-se dispensado do dever de confirmação do contrato o fornecedor de bens ou prestador de serviços que, antes da celebração do contrato, forneça ao consumidor as informações pré-contratuais em suporte duradouro.*

### Artigo 9.º

#### Requisitos de forma nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

*1 - O contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é reduzido a escrito e deve, sob pena de nulidade, conter, de forma clara e compreensível e na língua portuguesa, as informações determinadas pelo artigo 4.º*

*2 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve entregar ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro, incluindo, se for caso disso, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos da alínea l) do n.º 1 do artigo 17.º*

Ora, o direito de livre resolução é um direito subjectivo reconhecido pela ordem jurídica ao consumidor de se desvincular de um contrato, sem pagamento de qualquer indemnização e sem indicação de motivo – CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA *in Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2005, pág. 105 apelidando-o de arrependimento afirma-o como “a lei concede a um dos contraentes (consumidor) a faculdade de, em determinado prazo e sem contrapartida, se desvincular através de declaração unilateral imotivada”.

Através deste direito, a lei concede ao consumidor a possibilidade de, durante um breve período de tempo, reflectir melhor acerca do contrato que celebrou, dando-lhe a oportunidade de se arrepender da decisão tomada e de se libertar das obrigações nele assumidas. O exercício deste direito faz cessar os efeitos do contrato e opera retroactivamente.

Nos termos do preâmbulo do referenciado diploma legal: “Em Portugal, o primeiro regime jurídico aplicável aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial data de 1987, com a publicação do Decreto-Lei n.º 272/87, de 3 de Abril, que transpôs a Directiva n.º 85/577/CEE, do



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Conselho, de 20 de Dezembro de 1985, relativa à protecção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais. O referido decreto-lei, constituiu, então, um passo muito importante na prossecução da política de defesa do consumidor, designadamente ao impor o cumprimento de deveres de informação pré-contratual perante o consumidor, o respeito de determinados requisitos quanto à celebração desses contratos e reconhecer a existência do direito de resolução, a exercer no prazo de sete dias úteis a contar da celebração do contrato. Foi também no âmbito deste mesmo decreto-lei que se definiu o conceito das «vendas por correspondência» e se proibiram as vendas «em cadeia», «em pirâmide» ou em «bola de neve», bem como as «vendas forçadas». Decorridos mais de 10 anos sobre a data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 272/87, de 3 de Abril, o surgimento de novas formas de venda e a necessidade de transposição de novo instrumento de direito europeu - a Directiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos celebrados à distância - impuseram uma alteração aprofundada do regime jurídico aplicável às vendas ao domicílio e contratos equiparados.

Assim, em 2001, foi publicado o Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, alterado pelos Decretos-Leis n. 57/2008, de 26 de Março, 82/2008, de 20 de maio e 317/2009, de 30 de Outubro, que, transpondo para a ordem jurídica nacional a referida Directiva n.º 97/7/CE, veio adequar o regime ao novo contexto económico, melhorando algumas soluções e abarcando novas modalidades de venda com vista a proteger direitos e interesses dos consumidores. O mencionado Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, consagrou não só as regras aplicáveis aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados no domicílio, mas também considerou ilegais determinadas formas de venda de bens ou de prestação de serviços assentes em processos de aliciamento enganosos e revogou expressamente o Decreto-Lei n.º 272/87, de 3 de Abril.

Nesse mesmo ano, a Comissão Europeia aprovou uma proposta de directiva relativa aos direitos dos consumidores que visava alterar profundamente diversos regimes aplicáveis aos contratos de consumo. A negociação desta proposta de directiva foi complexa e difícil dada a abrangência das matérias e o facto de consagrar o princípio comunitário da harmonização total.

Concluída a negociação, foi publicada no Jornal Oficial da União Europeia a Directiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Directiva n.º 93/13/CEE do Conselho, e a Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Directiva n.º 85/577/CEE, do Conselho e a Directiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho. Esta Directiva tem por



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

objectivo contribuir, graças à consecução de um elevado nível de defesa dos consumidores, para o bom funcionamento do mercado interno, aproximando as legislações dos Estados Membros, em especial, nas matérias relativas à informação pré-contratual, aos requisitos formais e ao direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância, e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial estabelecendo, para esse efeito, o referido princípio da harmonização total.

É, pois, neste contexto, que o supra identificado DL 24/2014 de 14/02, com a redacção que lhe veio a introduzir a Lei n.º 47/2014 de 28 de Julho, e conforme consta do próprio preâmbulo, transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2011/83/UE, estabelecendo, desde logo, um conjunto de regras aplicáveis aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento.

O presente decreto-lei vem, desta forma, reformular as regras aplicáveis aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento revogando o Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, alterado pelos Decretos-Leis n. 57/2008, de 26 de Março, 82/2008, de 20 de maio, e 317/2009, de 30 de Outubro.

Ainda assim, o presente decreto-lei incorpora algumas das definições e modalidades de venda ali consagradas mas ajustando-as aos termos da Directiva. Entre as definições ajustadas à Directiva, destacam-se as de «contrato celebrado à distância» e de «suporte duradouro». Das modalidades de venda destacam-se designadamente, a «venda automática», as «vendas especiais esporádicas», e o «fornecimento de bens não solicitados».

No âmbito das regras aplicáveis em matéria de informação pré-contratual, amplia-se o conteúdo da informação a disponibilizar ao consumidor, referindo-se, a título de exemplo, a informação sobre existência de depósitos ou outras garantias financeiras, bem como a informação sobre a funcionalidade e interoperabilidade dos conteúdos digitais.

Destaca-se também a previsão de regras que impõem o cumprimento de determinados requisitos quanto à disponibilização da informação pré-contratual e à celebração do contrato à distância e do contrato celebrado fora do estabelecimento comercial.

Um dos aspectos inovadores do presente decreto-lei, refere-se à obrigação de o fornecedor de bens ou do prestador de serviços indicar, no seu sítio na Internet onde se dedica ao comércio electrónico, a eventual aplicação de restrições à entrega, bem como os meios de pagamento aceites.

O direito de livre resolução - direito igualmente harmonizado na Directiva - encontra-se



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

regulamentado de igual modo nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, sendo o prazo para o respectivo exercício, de 14 dias seguidos.

Para facilitar o exercício deste direito, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve fornecer ao consumidor um formulário de livre resolução cujo modelo se encontra no Anexo ao presente decreto-lei.

Ainda quanto ao direito de livre resolução, estabelece-se que, nos casos em que o consumidor pretenda que a prestação do serviço se inicie durante o prazo em que decorre o exercício daquele direito, o prestador do serviço deve exigir que o consumidor apresente um pedido expresso através de suporte duradouro, sendo que se o consumidor, ainda assim, vier a exercer o direito de livre resolução deve pagar um montante proporcional ao que for efectivamente prestado. (sublinhado nosso).

O presente decreto-lei estabelece igualmente o novo regime aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, bem como a outras modalidades contratuais de fornecimento de bens ou serviços, incorporando a Directiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, e mantendo, dentro do possível, soluções que se traduzem num elevado nível de protecção dos consumidores. “

Facilmente se compreende que, pretendeu o legislador conceder uma maior tutela ao consumidor e à formação da sua vontade negocial, afastando-se da regra do código civil do princípio, sem outras considerações, do *pacta sunt servanda*, tal qual consagrado no artigo 406º do C.C. Ou seja, permite-se ao consumidor, durante um período inicial do contrato, o direito de se arrepender do mesmo, podendo, imotivadamente, cessar, com efeitos retroactivos, a vigência do mesmo – artigo 10º do DL 24/2014, de 14/02.

Mais, ainda assim, a par da consagração legal deste direito de livre resolução, e para efectivo conhecimento do consumidor de tal, o legislador não só estabelece no artigo 4º, n.º 1 al. j) do DL 24/2014 de 14/02, que tal informação seja levada em fase pré-contratual ao conhecimento do consumidor nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento comercial, como também, tais informações devem constar de forma clara e compreensível do efectivo contrato assinado e devolvido em confirmação do vínculo contratual estabelecido por telefone, nos termos conjugados no n.º 6 e n.º 1 do artigo 5º, sob pena de nulidade do mesmo nos termos do n.º 1 do artigo 9º do mesmo diploma legal.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

***Sendo certo que,*** a nulidade contratual implica a restituição de tudo o que tiver sido prestado ou se a restituição em espécie não o for possível, o valor correspondente (art. 289º, n.º 1 do C.C.), tudo se passando como se o contrato não tivesse sido celebrado, ou produzido quaisquer efeitos, pelo que inexistindo juridicamente o contrato entre Requerente e Requerida, não é devida qualquer quantia por aquele a esta por incumprimento contratual.

Mostrando-se, perante a procedência deste pedido, prejudicado, por desnecessidade, o conhecimento do pedido subsidiário deduzido pelo Requerente.

#### **4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente procedente, declarando nulo o contrato de comunicações electrónicas outorgado entre Requerente e Requerida em 27/12/2014 e condenando a Requerida a reconhecer que o aqui Requerente não lhe é devedor do quantitativo de que €649,87 elencado na factura n.º F01161537722, datada de 24/01/2016.**

Notifique-se

Matosinhos, 09 de Agosto de 2016.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)