



Processo de Reclamação nº 3403/2016

Juiz-Árbitro: Dr. César Pires

RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

- 1- “O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido” (art.º 9º n.º 4 da Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de julho);
- 2- O recurso a contratos à distância por via eletrónica implica a observância de determinada forma legal (documento escrito), que implica a aposição de assinatura eletrónica qualificada (art.º 26º do DL n.º 7/2004, de 07 de janeiro, conjugado com o art.º 48º, n.º 3 da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro);
- 3- Tratando-se de contrato à distância, “quando a conclusão da encomenda implicar a ativação de um botão ou função semelhante, o botão ou a referida função é identificada de forma facilmente legível, apenas com a expressão «encomenda com obrigação de pagar» ou uma formulação correspondente e inequívoca, que indique que a realização da encomenda implica uma obrigação de pagamento ao profissional”. Se o prestador de serviço não prova o cumprimento deste dever de informação, o consumidor não fica vinculado ao contrato (art.º 5º, n.º 4 e 8 do D.L. n.º 24/2014, de 14 de fevereiro).