



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata  
467/21  
Sentença

P. n.º 1460/21

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

██████████ pretende que ██████████ ██████████ lhe entregue uma secretária que lhe encomendou, ou minimize o seu transtorno, bem como que lhe devolva o valor (€ 122,14) referente a uma cadeira que também lhe encomendou, mas não lhe foi entregue.

A reclamante alega, ainda, que: a 8/12/2020 encomendou, no âmbito de campanhas promocionais, uma secretária com prateleiras, uma cadeira de escritório e uma estante, tendo pago no total € 190,17, não se lhe tendo afigurado dever-se a erro o anúncio do preço da secretária como sendo “grátis”, indicação igualmente constante na factura que a reclamada depois emitiu e lhe foi enviada; a reclamada em nenhum momento colocou em causa a regularidade da aquisição efectuada, tendo a reclamante criado a expectativa de que os bens lhe seriam entregues no prazo de três semanas após a compra; no dia 28/01/2021, por contacto telefónico, a reclamada informou a reclamante que a encomenda tinha sido anulada, sem prestar qualquer justificação, e que a reclamante teria de reclamar; apresentada tal reclamação, a reclamada informou a reclamante que a secretária não custava zero euros; a reclamante sente-se defraudada por ter estado tanto tempo a aguardar a entrega dum bem que a reclamada deu como certo na encomenda e por não ter sido respeitado o seu direito à informação e viu-se obrigada a contactar a reclamada de várias formas para saber o que se estava a passar; no final de Fevereiro, não tendo até então recebido a cadeira, procedeu à resolução do contrato à mesma referente, mas continua a aguardar a devolução do valor que pagou pela mesma.

A reclamada não contestou, embora conste dos autos (fls. 26) uma mensagem que endereçou à Defesa do Consumidor alegando, em síntese, que a entrega da secretária configuraria um abuso de direito, uma vez que a reclamante nada pagou por ela, porquanto a indicação errada do preço não gera o direito de adquirir produtos em conformidade com tal indicação.

\*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

### II-FUNDAMENTAÇÃO



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| [www.madeira.gov.pt/cacc](http://www.madeira.gov.pt/cacc) • [centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt](mailto:centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt)

## OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 8/12/2020, a reclamante encomendou à reclamada, no âmbito de campanhas promocionais, uma secretária com prateleiras, uma cadeira de escritório e uma estante, pelas quais pagou o total € 190,17.

2) No aludido âmbito, era anunciado que a referida secretária era “grátis” e que os bens seriam entregues à reclamante no prazo de três semanas.

3) A reclamada nenhum reparo fez a tal encomenda e na factura que depois emitiu e enviou à reclamante manteve, igualmente, a indicação com que a secretária tinha sido anunciada (zero euros).

4) No dia 28/01/2021, por contacto telefónico, a reclamada informou a reclamante apenas de que a encomenda tinha sido anulada e, depois, em resposta a uma reclamação da segunda, informou-a de que a secretária não custava zero euros.

5) A reclamante convencera-se de que os bens lhe seriam entregues no prazo de três semanas após a compra, sofrendo incómodos por ter estado a aguardar essa entrega que dera como certa e por se ter tido de contactar a reclamada de várias formas para se inteirar do sucedido.

6) No final de Fevereiro, não tendo até então recebido a cadeira, procedeu à resolução do contrato à mesma referente, mas continua a aguardar a devolução do valor (€ 122,14) que pagou pela mesma.

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do teor das declarações da reclamante, a única prova produzida em audiência, com o dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes), com especial saliência para o que corporiza a factura referenciada na factualidade, na medida em que tais elementos probatórios, no essencial concordantes e entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, não desconforme com as regras da experiência comum.

\*

## O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, comprador/consumidor, e a reclamada, vendedora profissional.

Como decorrência do princípio base da nossa República, a dignidade da pessoa humana (art. 1º da CRP), o legislador constituinte consagrou, entre os demais direitos fundamentais, o direito dos



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARD

consumidores à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, e cometeu ao Estado a incumbência prioritária, no âmbito económico e social, de garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores, conferindo, mesmo, a todos o direito de acção popular para promover os direitos dos consumidores e assumindo que um dos objectivos da política comercial, a par da concorrência salutar dos agentes mercantis, é a protecção dos consumidores (cf. arts. 60º, 81º, 52º e 99º, também da lei fundamental).

Os princípios constitucionais brevemente aludidos mostram-se mais detalhadamente materializados pelo legislador ordinário em vários diplomas, entre os quais os que serão para aqui explicitamente convocados.

Desde logo, a referida Lei 24/96, o diploma base, para além de reiterar a aludida incumbência constitucionalmente cometida ao Estado e o reconhecimento do direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros, procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contractos, responde pelos danos que causar ao consumidor o fornecedor de bens que, por ex., viole o dever de informar (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Segundo informa a Direção-Geral do Consumidor na sua página da internet, também a Comissão Europeia publicou um «*estudo que identifica as principais razões que provoca a vulnerabilidade dos consumidores e o que pode ser feito para habilitar os consumidores a fazer um melhor uso dos seus direitos e das alternativas, com base no que o mercado oferece.*

(...) *De acordo com este estudo um consumidor vulnerável é alguém que:*

- *Está em maior risco de sofrer os resultados negativos do mercado;*
- *Tem uma capacidade limitada para maximizar o seu bem-estar enquanto consumidor;*
- *Tem dificuldade em obter ou assimilar informações;*
- *Será menos capaz de comprar, escolher ou aceder a produtos adequados; ou*
- *Está mais susceptível a determinadas práticas de marketing.»*

Nos termos dos arts. 4º e 8º da citada Lei 24/96, os «*bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem,*



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| [www.madeira.gov.pt/cacc](http://www.madeira.gov.pt/cacc) • [centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt](mailto:centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt)

*segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor», devendo, para tanto, o fornecedor de bens (ou prestador de serviços), informá-lo, «de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa».*

Tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003 de 8/4 (este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/20021 de 29/1, procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, e visou a regulamentação da venda e outros contratos de consumo) que o *«vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda»,* o que se presume não suceder se se verificar *«Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo».*

Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim, determinado pelo objecto do contrato, também aferido pelo conteúdo das negociações conducentes à sua formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

Estipula o art. 3º/1 do mesmo DL que o *«vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue».*

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, *«o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato»* (cf. art. 4º/1 do DL 67/2003, bem como *«à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos»* (art. 12º/1, da Lei 24/96), aqui também peticionados pela reclamante.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato existente no momento em que o bem foi entregue à consumidora (cf. art. 342º/1 do CC).

Atendendo à matéria de facto provada, a reclamada não cumpriu, no prazo contratualmente estipulado, a obrigação de entregar a cadeira e a secretária, esta em conformidade com a descrição que dela tinha sido feita no anúncio publicado para a sua venda, não sendo indiscutível que, na data da encomenda da reclamante, o cumprimento por esta pretendido seria originariamente impossível



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARD*

por causa não imputável à reclamada – o que poderia acarretar a extinção da obrigação (art. 790º do CC).

É certo que, no contexto acima mencionado, a reclamada disse entender que a indicação errada do preço da secretária não geraria o direito de a reclamante a adquirir em conformidade com tal erro, configurando a sua entrega sem que esta a tivesse pagado um abuso de direito.

Ora, também não se extrai da factualidade assente que o erro assim ventilado – com o sentido de que a reclamada não pretenderia dispor do produto com a descrição contida no anúncio – existiu e poderia e deveria ter sido detectado pela reclamante.

Realmente, a reclamada não contestou nem, por qualquer modo, fez repercutir essa alusão na sua oposição ao cumprimento contratual fundamentada na anulabilidade da sua própria declaração negocial, ou seja, na (única) pretensão aqui configurável, nessa vertente.

Ainda assim, quanto ao eventual erro da reclamada na elaboração do questionado anúncio, a que a reclamante é completamente alheia, sempre se anota que não se retira da matéria de facto assente que esta, enquanto declaratória, conhecia ou não deveria ignorar a essencialidade, para a reclamada, do elemento sobre que incidiu esse erro (a não correspondência do teor do mesmo à vontade real desta, cf. arts. 250º e 247º do CC): os factos não permitem afirmar que a reclamante sabia ou não deveria ignorar que a reclamada não pretendeu oferecer a secretária no contexto da campanha promocional que empreendera.

Aliás, até resulta patentemente o invés: a reclamante convenceu-se de que os bens lhe seriam entregues em conformidade com a encomenda que deles fizera e, sabendo-se que a intensa concorrência entre fornecedores vulgarizou a promoção de vendas de bens ou serviços (como viagens, p. ex.) a custo zero ou reduzido (nalguns casos, meramente simbólico), não se mostra irrazoável a formação de tal convicção, sobretudo, face ao comportamento adoptado pela reclamada em conformidade com a descrição que dele é feito no item 3) dos factos.

Nessa perspectiva é, pois, inócua a alusão ao erro do anúncio.

Porém, com a mesma menção, a reclamada também parece visar a remoção da pretensão formulada nestes autos pela reclamante quanto à secretária, com o instituto do abuso de direito.

Com efeito, a actuação de um qualquer direito deve ser excluída pelo instituto do abuso de direito, consagrado no art. 334º do CC, que prevê a ilegitimidade do exercício de um direito,



quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito.

A estrutura formal reconhecida pelo ordenamento jurídico de um direito subjectivo e o fundamento normativo que o integra e lhe confere materialidade devem estar em conformidade, sendo certo que, quando esta não é detectada, ocorre abuso de direito.

Ora, salvo o devido respeito, pela mesma ordem de razões já aduzidas, entendo que não deve ser recusado à reclamante o reconhecimento do direito por ela exercido em relação à secretária: porque os factos não permitem afirmar que a mesma sabia ou não deveria ignorar que a reclamada não pretendeu oferecer a secretária no contexto da campanha promocional que empreendera, não emerge como patentemente descabida uma tal pretensão.

Perante o que se respiga da factualidade assente, não pode asseverar-se que essa pretensão colide estrondosamente com a nossa consciência ético-jurídica dominante, frustra e abusa daquela confiança que constitui a base imprescindível das relações humanas, por iníqua, irrazoável e patentemente violadora da ideia de proporcionalidade e equilíbrio das prestações no caso exigíveis.

Os factos provados não consentem a afirmação de que essa pretensão excede manifestamente – como o exigiria a lei para a reputar de abusiva –, os limites impostos pela boa-fé e pelo fim social ou económico do direito em que o seu exercício se sustenta, por conduzir a uma clara desproporcionalidade entre a vantagem auferida pela reclamante e o sacrifício imposto à reclamada e, por isso, a um grave desequilíbrio no exercício de posições jurídicas.

De todo o modo, a reclamante pediu a entrega da secretária ou uma compensação pelos transtornos que sofreu, formulando, assim, duas pretensões alternativas, sem qualquer relação de hierarquia ou subsidiariedade entre elas.

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.

Revertendo ao caso, nada se tendo demonstrado neste conspecto, deve presumir-se que o incumprimento é imputável à reclamada a título de culpa.

E sendo de admitir que o significativo lapso de tempo já decorrido desde o lançamento da aludida promoção torne às partes impossível e/ou inconveniente o cumprimento em espécie, mostra-se justificado o pedido de indemnização alternativamente formulado pela reclamante, arbitrando-se-lhe uma quantia que a compense da privação do bem em causa e dos transtornos que o incumprimento da reclamada lhe causou, em conformidade com o que dos autos se colhe.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*AR.P.*

Na verdade, perscrutada a factualidade, constata-se que a reclamante sofreu adequadamente tais danos em consequência do incumprimento da reclamada, ilícito e presumidamente culposos, sendo esta, pois, responsável pela sua reparação nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

Ora, no que respeita aos danos não patrimoniais, em conformidade com o disposto nos arts. 496º e 494º do CC, na fixação da sua reparação deve atender-se aos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito e o respectivo montante será fixado equitativamente, tendo em atenção o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Estamos perante danos de difícil compensação subjectiva – nem é disso que se trata – e cuja reparação, propriamente dita, não é possível, mas dispõem, seguramente, de gravidade suficiente para merecer a tutela do direito, tratando-se, simplesmente, de encontrar uma quantia capaz de conferir alguma “satisfação” à reclamante, tendo presentes os factos apurados, permitindo-lhe obter bens materiais ou prazeres que a compensem de todos os incómodos.

O exposto conduz à necessidade duma quantia cuja medida justa ou equitativa, segundo entendendo, corresponde ao montante de € 70.

Por sua vez, quanto à privação do bem, sabe-se apenas que o mesmo nada custaria à reclamante, mas, ignorando-se a exacta medida da repercussão patrimonial que a secretária importaria para a reclamante, a mesma, por certo, não seria inferior a € 30, pelo que é neste montante que se deve fixar, também equitativamente a reparação do dano, ao abrigo dos arts. 4º e 566º/3 do CC.

Assim, apenas nesta medida (€ 100) procede a pretensão da reclamante em apreço.

Também se mostra procedente a pretensão da reclamante ao reconhecimento da resolução contratual operada no final de Fevereiro em relação à cadeira, com efeito retroactivo, devendo apenas a reclamada restituir o valor (€ 122,14) que a reclamante lhe prestou (arts. 433º e 289º do CC), uma vez que esta não chegou a receber da reclamada tal móvel.

Na verdade, o incumprimento da reclamada no que concerne à entrega da cadeira, no já analisado contexto em que decorreu a execução de todo o contrato entre as partes, designadamente quanto à secretária, mostra ser justificado o desinteresse manifestado pela reclamante na prestação da reclamada em falta.



Embora tal restituição opere retroactivamente a 1/3/2021, a reclamante não pediu a reparação da mora (juros).

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar àquela a quantia de € 222,14 (duzentos e vinte dois euros e quatorze cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 21/12/21



Alexandre Reis

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA - Governo Regional





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. n.º 1460/21

\*

Por sentença proferida nestes autos no passado dia 21/12, foi, além do mais reconhecida a pretensão da reclamante, ██████████ ██████████ à resolução contratual operada no final de Fevereiro em relação a uma cadeira que ela comprara, «com efeito retroactivo, devendo apenas a reclamada restituir o valor (€ 122,14) que a reclamante lhe prestou (arts. 433º e 289º do CC), uma vez que esta não chegou a receber da reclamada tal móvel».

Notificada dessa decisão, a reclamante vem solicitar a reforma do seu conteúdo no que concerne ao reembolso do valor da cadeira comprada (€ 122,14), «considerando que o mesmo já foi devolvido pela reclamada».

Ora, como consta da sentença em questão, a resolução, uma vez reconhecida, tem efeito retroactivo, o que implica que as partes ficam obrigadas a restituir reciprocamente o que houverem prestado. Assim, cumpre esclarecer que, tendo, entretanto, a reclamada já cumprido tal obrigação de restituição do valor da cadeira, a reclamante só poderá obter desta a satisfação de cem euros, ou seja, o restante conteúdo do naquela decisão estatuído.

Notifique.

Funchal, 4/1/22

Alexandre Reis

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM



