



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Ata 456/21
Sentença

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. nº 1463/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pretende ver resolvido o contrato que celebrou com reclamada ██████████ ██████████ ██████████ mediante o qual lhe adquiriu uma máquina de secar roupa pelo preço de € 449,99. Para tanto, alega, em síntese: aquando da aquisição tinha 79 anos e explicou muito bem que queria uma máquina de secar para uma zona húmida e fria; a máquina não secava, não aquecia, e, apesar de pedir, várias vezes, a intervenção da reclamada, as suas solicitações foram ignoradas; o folheto de instruções da máquina menciona que “para um desempenho ideal, a máquina deve ser instalada a temperatura ambiente entre os 20° aos 23° C”, podendo funcionar a uma temperatura entre os 14° e 30° C, sendo que a temperatura ambiente na sua habitação, no Inverno, é inferior a nove graus e não chega aos 25°, no Verão; a máquina foi para a oficina, onde permanece, e aí, onde a temperatura ambiente é superior à da sua habitação, funciona. Conclui, imputando à reclamada má-fé, por lhe ter vendido uma máquina errada e persistir, após a venda, em não atender às suas reclamações, talvez pela sua idade e incapacidade de argumentação e defesa.

A reclamada contestou, impugnando os factos alegados.

*

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

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

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

1) Em 25/11/2018, a reclamante, então com 78 anos, acompanhada de uma amiga e da filha desta, dirigiu-se à loja da reclamada, a cuja funcionária, ██████████ disse que pretendia comprar a máquina de secar roupa que, especificamente, indicou e que se encontrava em promoção.

2) Em dia anterior a esse, a reclamante já tinha estado na dita loja a ver as máquinas de secar roupa expostas.



3) No circunstancialismo referido em 1), a dita funcionária aconselhou a reclamante a ponderar várias outras opções que lhe apresentou para a pretendida aquisição, dizendo-lhe que a máquina por ela visada não seria a mais adequada para a sua zona habitacional – que aquela sabia ter, normalmente, um elevado grau de humidade – e esclareceu-a de que a máquina não secaria devidamente, levando muito tempo para o efeito.

4) A reclamante respondeu que era mesmo aquela máquina que tencionava adquirir, pois queria aproveitar a promoção e estava informada de que era de boa qualidade, tendo insistido na aquisição por ela pretendida, de um modo que à aludida funcionária pareceu como estando completamente determinada.

5) Sequentemente, após vários contactos entre reclamante e reclamada, esta levou a máquina para a sua oficina no Funchal, onde, em Novembro de 2020, se constatou que a mesma funcionava apropriadamente, sendo os problemas reportados pela reclamante devidos à sua desadaptação às condições climáticas dominantes na zona em que a reclamante habita.

*

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 dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) com o conteúdo das declarações da filha da reclamante, [REDACTED] e do depoimento prestado na audiência de julgamento pela testemunha [REDACTED], referenciada da descrição dos factos, na medida em que tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum.

A dita testemunha [REDACTED], protagonista dos factos mais relevantes, destes deu conta na audiência, esclarecendo coerente e convincentemente o que sucedeu.

*

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 a reclamante, compradora/consumidora, 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 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



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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).

Está, pois, distante o tempo do puro e duro liberalismo económico, em que se dispensava a intervenção do Estado, por mínima que fosse. Neste como noutros domínios, trata-se de temperar a auto-regulamentação do mercado, buscando garantir-se a efectiva actuação da autonomia privada, com uma real liberdade de autodeterminação pessoal, em relações de assimetria de poder como são as de consumo, perante as quais já não é consentido ao Estado (em sentido amplo) *laissez faire laissez passer*.

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, 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 contratos (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º e 9º).

Afinal, porque a corrente sempre parte no seu elo mais fraco, proteger os consumidores dos excessos do mercado também é defender a sociedade em geral: o bom mercado coexiste pacificamente com a defesa do consumidor, porquanto o bom empresário, não deixando de visar o seu próprio lucro, coloca os consumidores no centro do seu negócio, satisfazendo com excelência os interesses destes como estratégia para os atrair a mais consumo.

E, sendo as relações de consumo o motor da economia, é também evidente o interesse público na protecção e defesa do seu elemento vulnerável, o consumidor, objectivando algum equilíbrio contratual.

A vulnerabilidade, decorrente da aludida assimetria, é o conceito em que se funda e a razão de ser de todos os direitos em que se desdobra a defesa do consumidor, preponderantemente proteccionista deste, como parte mais frágil da relação, para promover igualdade material nesta ou,



pelo menos, aquele equilíbrio: as garantias conferidas aos consumidores não visam privilegiá-los, mas sim igualar a relação jurídica.

Essa vulnerabilidade decorre, em geral, de o fornecedor (i) deter as informações técnicas dos produtos e dos serviços que coloca no mercado e estabelecer as condições de sua comercialização – impondo, assim, sua vontade ante a impreparação do consumidor, cujas escolhas, por aquele direccionadas, não são inteiramente livres – e também deter, quase sempre, (ii) poderio económico e (iii) apoio jurídico muito superiores aos de seus consumidores. Por isso, a mesma vem sendo classificada como técnica, fáctico/económica e jurídica.

Como se retira do nosso ordenamento jurídico-constitucional sinopticamente exibido, a vulnerabilidade de todo e qualquer consumidor, por se encontrar numa situação de desequilíbrio, goza de presunção absoluta e é a essa luz que terão de ser lidas todas as previsões normativas concernentes às relações de consumo em que qualquer pessoa se vê colocada no seu quotidiano.

Contudo, a vulnerabilidade, naturalmente inerente aos consumidores, só permite a efectiva protecção dos seus direitos, potencialmente ameaçados pelos fornecedores no dia a dia, se, descendo desse plano objectivo e genérico, contemplarmos também, caso a caso e sob diversos focos, a existência de diferentes tipos de consumidores, tal como de variados graus de vulnerabilidade intrínseca às idiossincrasias de cada um e/ou às particularidades de cada situação: só respeitaremos de maneira correcta a igualdade jurídica material salvaguardando as maiores vítimas (pontuais) de relações de consumo, os mais frágeis de entre os frágeis, com o grau de energia correspondente ao do da sua debilidade.

É por isso que tem sido salientada a necessidade de se distinguir entre a vulnerabilidade, como princípio, e a hipervulnerabilidade – que alguns designam por hipossuficiência –, característica pessoal, restrita a consumidores que vêem a sua presumida vulnerabilidade agravada por uma condição particular de carência cultural e/ou material, como sucede quando os seus parcos conhecimentos, a idade avançada, a saúde frágil, a posição social ou óbices de outra índole não lhes permitam avaliar adequadamente o produto ou serviço que estão a adquirir ou os transformam em presas fáceis de publicidade abusiva ou enganosa, aparentes facilidades propaladas por agentes que prometem crédito rápido (ou seja o que for), entre outras práticas comerciais mais ou menos desleais e/ou agressivas.

Com efeito, enquanto a vulnerabilidade, sendo um princípio, é objectiva – o consumidor, por o ser, já é vulnerável e, só por isso, é merecedor de protecção –, a análise da hipossuficiência, como *plus* de vulnerabilidade deve ser realizada casuisticamente em cada demanda pelo juiz, porque é um conceito fáctico e não jurídico, e de maneira subjectiva, ou seja, alicerçada nas singularidades e nas condições pessoais de cada concreto consumidor.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

O reconhecimento, em função da observação do caso concreto, de que um determinado consumidor é mais vulnerável do que os demais densifica a necessidade da efectivação da sua protecção, num grau de energia correspondente ao do da sua fragilidade ou ao da sua desigualdade na relação com o fornecedor, como já se disse.

Se a própria noção de consumidor «incorpora a ideia de debilidade ou dependência do contraente “mais fraco” que urge proteger», «tratando-se de consumidor idoso, isto é, (ainda) mais vulnerável, consideramos que o nível de protecção deverá ser reforçado» ... «Assim, deve atender-se à *especial vulnerabilidade* da pessoa idosa, sem esquecer que a dependência, na qual se incluem as limitações físicas, deve ser igualmente acolhida no círculo de protecção.» [Margarida Paz, A protecção das pessoas vulneráveis, em especial as pessoas idosas, nas relações de consumo, na Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, vol. LXII (2021) 1].

Segundo também 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 suscetível 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, 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, entre outros, algum dos seguintes factos:

- a) 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;
- b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite;
- c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;
- d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.»

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). Porém, as «faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

características da falta de conformidade» [nº 2 do art. 3º do DL 67/2003 (considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, neste preceito, estabeleceu uma presunção a favor do consumidor)].

É certo que não pode olvidar-se que a reclamante também deve ser reputada de particularmente vulnerável em razão da idade e da falta de domínio da tecnologia, mesmo atendendo a que a referente a máquinas de secar roupa não possa ser tida por muito nova.

Porém, atendendo à matéria de facto provada, embora a máquina fornecida pela reclamada não tenha sido a ajustada à zona habitacional da reclamante, não podendo, por esta última razão, desempenhar adequadamente a utilidade dela esperada, é indiscutível que a reclamada, por intermédio da sua funcionária, cumpriu o dever de informação nos termos que lhe eram exigíveis e de modo idóneo a evitar tal resultado.

Neste conspecto, deve lembrar-se que a reclamante, não obstante a sua idade, estava acompanhada por uma amiga e a filha desta aquando da questionada aquisição e que persistiu no seu desígnio mesmo depois de a funcionária da reclamada a ter esclarecido de que a máquina não seria a adequada para as (normais) condições climáticas da sua zona habitacional.

Entendo, pois, que a reclamada cumpriu devidamente o dever de informação que sobre ela impendia, atendendo ao circunstancialismo que envolveu o contrato e, designadamente, às condições pessoais da reclamante.

Tudo ponderado, não vislumbro no apontado contexto factual qualquer comportamento da reclamada que permita, razoavelmente, imputar-lhe o risco da desadaptação da máquina adquirida pela reclamante às condições da sua habitação: não era exigível à sua funcionária que impedisse a reclamante de concretizar a opção em que insistiu, em termos que, a um interlocutor médio, levavam a crer tratar-se de uma determinação consciente e informada.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] e, conseqüentemente, absolvo a reclamada [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] do pedido nela formulada.

Sem custas.

Notifique.



|| 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 • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

Funchal, 2/12/21



Alexandre Reis

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