



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata 457/21
Sentença

P. nº 1499/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pretende que a reclamada ██████████
██████████ lhe restitua a quantia de € 400, que lhe pagou como preço de
oito placas de policarbonato que esta lhe vendeu em 2/10/2018 e que, aquando da sua fixação com
parafusos, começaram a apresentar “rachas”, não cumprindo o objectivo a que se destinam, pois não
vedam a água.

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 2/10/2018, a reclamada vendeu ao reclamante oito placas de policarbonato de
cobertura, pelo preço de € 400.
- 2) Segundo as instruções da respectiva fabricante, sintetizadas no prospecto (manual) de fls.
23, tais placas (caneladas) deveriam ser, necessariamente, colocadas com determinado dos seus
lados para cima e fixadas com parafusos apostos apenas nos canos mais elevados.
- 3) Quanto a essas condições de colocação das placas, o reclamante nada perguntou à
reclamada e esta também nada informou nem entregou àquele o manual referido no item anterior.
- 4) Como consequência dessa falta de informação por parte da reclamada e da ignorância do
reclamante acerca das aludidas instruções, este, quando, ele próprio, procedeu à colocação das
placas para cobertura de um espaço destinado ao estacionamento da sua viatura, não observou tais
instruções, pois fixou uma delas ao contrário e todas com os parafusos apostos nos canos menos
elevados (destinados ao escoamento da água das chuvas).
- 5) Consequentemente, as placas começaram a apresentar rachas na zona da sua fixação com
parafusos.



6) Posteriormente, as placas deixaram, progressivamente, de cumprir o objectivo de vedar a água da chuva, pelo que o reclamante procurou remediar os danos nelas verificados, colocando silicone entre as áreas danificadas das placas e a estrutura para o seu apoio, mas esse produto gerou um efeito abrasivo que aumentou os estragos.

7) Decorridos oito meses desde a referida aquisição, a reclamada transmitiu à fabricante das placas a reclamação então deduzida pelo reclamante, que aquela não atendeu por considerar que os defeitos que as placas apresentavam se deviam à sua errada aplicação no local.

*

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) – entre os quais, preponderantemente, o de fls. 23 – com o conteúdo das declarações do reclamante e do gerente da reclamada, [REDACTED] 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 e com o resultado da percepção tida no âmbito da inspecção feita em audiência ao segmento de uma das placas fornecidas pela reclamada ao reclamante e que este havia aplicado.

As várias testemunhas ouvidas em audiência nada de útil acrescentaram aos aludidos contributos.

*

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 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).

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



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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, de modo a respeitar, de maneira correcta, a igualdade jurídica material.

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»*, sendo que o fornecedor de bens *«que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor»*.

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



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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, o facto de «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».

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.

Ora, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que a reclamada violou, patentemente, o dever de informação que sobre ela impendia sobre os requisitos de aplicação das placas: sobre esta matéria em nada esclareceu o reclamante de modo idóneo a evitar o resultado que veio a ocorrer e que poderia prever, como lhe era exigível, considerando a qualidade de simples consumidor do reclamante e não a de um profissional a respeito do qual seria de supor o conhecimento de tais requisitos. Na verdade, impressiona vivamente que a reclamada nem sequer tenha tido o elementar cuidado de entregar ao reclamante o folheto contendo as instruções do fabricante do produto acerca das condições da sua aplicação.

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

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que a responsabilidade da devedora pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também depende da existência de nexo de causalidade adequada entre tal actuação e os danos gerados na esfera do lesado. Ou seja, aquela é responsável pela reparação dos danos demonstrados se tidos por adequadamente causados pelo incumprimento, nos termos do art. 563º do CC, que estatui: «A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que provavelmente não teriam ocorrido se não fosse a lesão».

É consensual o entendimento de que o nosso sistema jurídico, com a citada norma, acolheu a doutrina da causalidade adequada, segundo a qual, para que um facto seja causa de um dano, é



necessário que, no plano naturalístico, ele seja uma condição sem a qual o dano não se teria verificado e, além disso, que, no plano geral e abstracto, ele seja causa adequada desse mesmo dano.

É matéria de facto o nexo causal naturalístico e é matéria de direito o juízo sobre o segundo momento da causalidade, referente ao nexo de adequação, de harmonia com o qual o facto que actuou como condição do dano deixa de ser considerado como causa adequada quando para a sua produção tiverem contribuído decisivamente circunstâncias anormais ou extraordinárias: o facto gerador do dano só pode deixar de ser considerado sua causa adequada se se mostrar inidóneo para o provocar ou se apenas o tiver provocado por intercessão de circunstâncias anormais, anómalas ou imprevisíveis.

Segundo a referida doutrina, essa aferição global da adequação deve partir de um juízo de prognose posterior objectiva, formulado em função das circunstâncias conhecidas e cognoscíveis de todo o processo factual que, em concreto, desencadeou a lesão e o dano, no âmbito da sua aptidão geral ou abstracta para produzir esse dano, pois que a causalidade adequada não se refere a um facto e ao dano isoladamente considerados.

Quando disciplinou a responsabilidade por danos ambientais, o legislador ofereceu uma mais precisa noção sobre tal conceito (cf. art. 5º do DL 147/2008): *«A apreciação da prova do nexo de causalidade assenta num critério de verosimilhança e de probabilidade de o facto danoso ser apto a produzir a lesão verificada, tendo em conta as circunstâncias do caso concreto e considerando, em especial, o grau de risco e de perigo e a normalidade da acção lesiva, a possibilidade de prova científica do percurso causal e o cumprimento, ou não, de deveres de protecção»*.

A causa (adequada) pode ser, não necessariamente directa e imediata, mas indirecta, bastando que a acção causal desencadeie outra condição que, directamente, suscite o dano.

Como também como considerou o Ac. do STJ de 13-01-2009 (p. 08A3747), o *«facto que actuou como condição do dano só não deverá ser considerado causa adequada do mesmo se, dada a sua natureza geral e em face das regras da experiência comum se mostra indiferente para a verificação do dano, não modificando o “círculo de riscos” da sua verificação, tendo presente que a causalidade adequada “não se refere ao facto e ao dano isoladamente considerados, mas ao processo factual que, em concreto, conduziu ao dano” no âmbito da aptidão geral ou abstracta desse facto para produzir o dano.»*

É o que, em suma, nos transmite o ensinamento do Prof. Vaz Serra (cit. in CC Anotado, de P. Lima e A. Varela, I, 4ª ed. p. 578) de que a causa em sentido jurídico se deve restringir àquelas condições que se encontrem para com o resultado numa relação tal que seja razoável impor ao



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARP

agente a responsabilidade por esse mesmo resultado, independentemente de este ter sido, exclusivamente, condicionado por tal causa:

«O problema não é um problema de ordem física, ou, de um modo geral, um problema de causalidade tal como pode ser havido nas ciências da natureza, mas um problema de política legislativa: saber quando é que a conduta do agente deve ser tida como causa do resultado, a ponto dele ser obrigado a indemnizar. Ora, sendo assim, parece razoável que o agente só responda pelos resultados para cuja produção a sua conduta era adequada e não por aqueles que tal conduta, de acordo com a sua natureza geral e o curso normal das coisas, não era apta para produzir e que só se produziram em virtude de uma circunstância extraordinária.»

Com tais parâmetros, cumpre retirar a pertinente conclusão sobre a questão da causalidade, por referência ao referido juízo de prognose.

Segundo penso, a razão está do lado do reclamante, pois extrai-se, manifestamente, da factualidade que a inadequação das placas ao fim a que o reclamante as destinava resultou, imediatamente, da errada aplicação das mesmas e que esta, por sua vez, adveio do mencionado incumprimento pela reclamada do dever de informação sobre essa aplicação.

Assim, a directa afectação do reclamante, com os danos que sofreu, foi, objectivamente, o resultado expectável da violação pela reclamada do dever geral de cuidado inerente às regras que deveriam orientar a sua relação com os seus clientes consumidores e, em concreto, da violação pela mesma do dever de informação sobre a colocação das placas.

Pode afirmar-se que um qualquer fornecedor medianamente diligente, atendendo às concretas circunstâncias, poderia e deveria prever a possibilidade de os danos ocorrerem.

É por isso que pode exigir-se à reclamada a reparação dos danos sofridos pelo reclamante, porquanto, em termos de normalidade, foi a sua actuação/omissão que desencadeou o processo causal dos danos suportados pelo reclamante.

Destarte, perscrutada a factualidade, conclui-se que não só se demonstrou a ilicitude da actuação da reclamada como, no plano geral e abstracto, esta constituiu a causa adequada dos danos cuja reparação vem pedida, pelo que é procedente a pretensão do reclamante.

III-DECISÃO




Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a restituir àquele a quantia de € 400 (quatrocentos euros).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 2/12/21



Alexandre Reis

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