



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

SENTENÇA

Ata  
422/21  
Sentença

  
P. nº 1513/21

## I - RELATÓRIO

[REDACTED] tendo adquirido a [REDACTED] [REDACTED] uma mota pelo preço de € 1.390, pretende que esta lhe entregue uma nova, ou a resolução do contrato, ou a devolução de 50% da quantia paga para aquisição de uma outra no estabelecimento comercial da reclamada.

Para tanto, alega, em síntese: a 19/05/2021, a mota levantou a parte da frente e começou a andar para trás; tendo a reclamada levado a mota, entregou-a à reclamante em 26/05/2021 e informou-a de que estava a funcionar bem; alguns dias depois, a mota novamente levantou e começou a andar para trás, colocando em perigo a reclamante, que, ao tentar depois chegar a casa, teve de saltar para o chão porque aquela voltou a fazer o mesmo; a 2/06/2021, o técnico da reclamada veio buscar a mota, pediu à reclamante para lhe mostrar o local do acidente e, tendo experimentado a mota, esta voltou a fazer o que fizera com a reclamante e aquele técnico disse que a mota esta mal afinada, mas que ia tratar disso; uma semana depois, o referido técnico entregou a mota à reclamante e garantiu que estava afinada, que podia andar sem medo; porém, dois dias depois, a mota levantou novamente e andou para trás, a reclamante, apesar do receio, tentou continuar a andar, mas a mesma subiu novamente e mais alto, pelo que a reclamante se jogou para o chão com medo e chamou um táxi; a reclamada veio buscar novamente a mota e depois informou que já a tinha reparado, mas a reclamante depois de tudo o que passou não a quer, pois pretende uma outra mota, uma vez que considera que a que adquiriu tem um defeito que a reclamada já provou não ser capaz de reparar.

A reclamada não contestou, mas no ofício que endereçou em 8/8/20121 à Direcção de Serviços do Consumidor (fls. 16) impugnou os factos aqui alegados pela reclamante e apresentou a sua versão quanto ao sucedido com a viatura que lhe forneceu.

\*

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

## II-FUNDAMENTAÇÃO

### OS FACTOS



|| 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

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

1) Em 9/11/2020, a reclamante adquiriu à reclamada, pelo preço de € 1.390, uma viatura (mota) de tracção eléctrica, adaptada às suas limitações de locomoção, com 4 rodas de reduzida dimensão dotadas de pneus maciços e com dois manípulos destinados, qualquer um deles, a regular o andamento para trás e para a frente, bem como a intensidade deste.

2) A reclamada informou, então, a reclamante das características dessa viatura, esclarecendo-a, nomeadamente, de que a mesma não poderia circular na sua potência máxima nem poderia subir e descer os lancis dos passeios.

3) Em 18/05/2021, durante um percurso efectuado pela reclamante com a viatura, esta levantou a parte da frente e começou a andar para trás, tendo aquela informado a reclamada de que a mota tinha uma avaria.

4) No dia 19/05/2021, a reclamada, depois de recolher a mota, constatou que a esta tinha o manípulo do lado esquerdo cortado, os pneus maciços com cortes e faltas de pedaços e o fundo riscado, bem como concluiu, após os testes que realizou, que o equipamento, por ter sido sujeito a uma utilização inadequada, carecia de afinação (“reset”).

5) Depois de contactada, a reclamante informou a reclamada de que só poderia receber a viatura em 26/05/2021, data em que, aquando da entrega, a reclamante, a pedido do técnico da reclamada [REDACTED], demonstrou com o percurso que efectuou numa via com acentuada inclinação o modo com conduzia o veículo, tendo aquele verificado que a mesma o tinha feito na velocidade máxima, tanto no sentido ascendente como no descendente, e sem respeitar as zonas destinadas à subida dos passeios.

6) Nesse circunstancialismo, o referido técnico informou a reclamante de que, em conformidade com as características da viatura, não poderia fazer a sua utilização em tais termos nem poderia ter eliminado o manípulo.

7) Alguns dias depois, a mota novamente levantou e começou a andar para trás, na sequência do que a reclamante teve de saltar para o chão.

8) Em 2/06/2021, depois de a reclamante, no dia anterior, ter informado que a mota não andava, o técnico da reclamada veio buscá-la, tendo concluído, após testes, que a viatura não tinha avarias e que apenas estava desafinada.

9) Subsequentemente, a reclamante nunca respondeu às várias tentativas de contacto que a reclamada empreendeu com vista a entregar-lhe a mota, tendo comparecido na loja da reclamada apenas em 22/6/2021 e dito que não queria aquela mota, mas sim uma nova.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARP*

10) As vicissitudes anteriormente descritas nos itens 3) e 7) resultaram da desafinação ou desregulação da programação informática do equipamento e esta, por sua vez, adveio da referida eliminação do manípulo e da utilização pela reclamante da viatura na sua potência máxima.

\*

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), sobretudo, as fotografias apresentadas no decurso da audiência, com o conteúdo das declarações da reclamante e do representante da reclamada e dos depoimentos prestados na audiência de julgamento pelas testemunhas [REDACTED] amigo da reclamante, e [REDACTED] este o técnico referenciado na 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] limitou-se a corroborar a versão da reclamante quanto às atribuições por que passou na condução da mota, enquanto a 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 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, 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,



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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 poucos 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.

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.

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 repostada 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).

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).

É certo que não pode olvidar-se que a reclamante também deve ser reputada de particularmente vulnerável em razão das suas limitações físicas e, segundo tudo indica, da falta de domínio da tecnologia.

Porém, atendendo à matéria de facto provada, a mota fornecida pela reclamada apenas não se adequou inteiramente às necessidades da reclamante em face da utilização que esta fez dela, contrariando frontalmente as instruções que a reclamada lhe tinha transmitido.

A reclamante não logrou demonstrar que a viatura não é conforme ou não possui as qualidades que a reclamada lhe apresentou, que não é adequada ao uso específico para o qual aquela a destinava ou à utilização habitualmente dada a uma máquina do mesmo tipo ou que não apresenta as qualidades e o desempenho habituais em tal tipo de aparelhos.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARP*

Ao invés, até se provou que as vicissitudes que desencadearam a reclamação tiveram origem na desafinação/desregulação da programação informática do equipamento que, por sua vez, adveio da utilização que a reclamante fez da viatura, designadamente, da surpreendente eliminação do manípulo desta, não obstante a reclamada a ter esclarecido acerca das características da mesma.

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. E, 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 concreta utilização.

### III-DECISÃO

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

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 21/12/21

*Alexandre Reis*

Alexandre Reis



