


REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL


P. n° 1672/22

I - RELATÓRIO

[REDACTED] pretende a resolução do contrato de compra e venda de dois aparelhos auditivos que celebrou com “[REDACTED]”, mediante o pagamento de € 2.800, para o que alegou, em síntese:

A reclamada, após lhe ter efectuado um teste auditivo e informado que tinha falta de audição, conseguiu, com insistências, convencer a reclamante a comprar os aparelhos, o que esta fez com as poupanças que foi amealhando durante a vida, para alguma emergência ou necessidade que tivesse na velhice; a reclamante, apesar de se dirigir às instalações da reclamada de 2 em 2 meses para efectuar a limpeza, afinação e a troca das pilhas dos aparelhos, continuava a não ouvir bem, o que expos à reclamada, ao que esta sempre lhe dizia que era necessário dar tempo para se habituar aos aparelhos, motivo pelo qual, acreditando na boa fé da reclamada, permaneceu com os referidos bens, na esperança de que os mesmos servissem o propósito a que se destinavam; porém, a reclamante não conseguia colocar os aparelhos sozinha e continuou sempre a não ouvir quando os usava, pelo que considera que não são indicados para si; reclamante, com 90 anos e apenas 4.^a classe, foi coagida a assinar um contrato sem ter a real percepção do que acarretava para a sua condição financeira, por ter uma condição particular de carência cultural e material que não lhe permitiu avaliar adequadamente o produto ou serviço que estava a adquirir.

A reclamada não contestou.

*

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

Fixo a este procedimento o valor de € 2.800.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 27/8/2021, após ter efectuado um teste auditivo e informado a reclamante de que tinha falta de audição, a reclamada conseguiu, com insistências, convencer aquela de que necessitava de dois aparelhos auditivos, bem como a adquiri-los, mediante o pagamento de € 2.800.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

2) A reclamante dedicou a esse pagamento as poupanças que foi amealhando durante a vida, para alguma emergência ou necessidade que tivesse na velhice.

3) Na sequência, a reclamante, de 2 em 2 meses, dirigia-se às instalações da reclamada, para efectuar a limpeza, afinação e a troca das pilhas dos aparelhos.

4) Contudo, a reclamante continuava a não ouvir bem, o que expunha à reclamada, ao que esta sempre lhe respondia que era necessário dar tempo para se habituar aos aparelhos.

5) Por esse motivo e acreditando na boa fé da reclamada, a reclamante foi permanecendo com os referidos aparelhos, na esperança de que os mesmos servissem o propósito a que se destinavam.

6) Porém, a reclamante não conseguia colocar os aparelhos sozinha e continuou sempre a não ouvir quando os usava.

7) A reclamante nasceu em 25/9/1932 e tem a 4.^a classe.

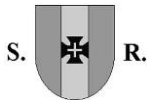
*

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 e do depoimento da sua filha, a testemunha [REDACTED], que, prestados coerente e espontaneamente, assumiram um decisivo relevo não só porque deles resultou, cristalinamente, o fio de tudo o que realmente aconteceu, em conformidade com as regras da experiência comum, sem que, por outro lado, a consistência do que de tais elementos se colheu tenha sido minimamente abalada pela reclamada, designadamente pelo contributo probatório que trouxe à audiência, circunscrito ao depoimento da testemunha [REDACTED], que, sendo responsável pelo departamento do controlo de qualidade da reclamada, com relevo, apenas reproduziu o que constava dos dados documentais em seu poder, não substanciando qualquer referência à adequação dos aparelhos à audição da reclamante ou a alguma concreta informação sobre estipulações contratuais, designadamente as que poderiam ter permitido à reclamante consciencializar-se das condições em que poderia ter obtido a resolução imotivada do contrato.

*

O DIREITO





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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).

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*.

«O Estado deve, assim, intervir para proteger quem se encontre em situações de assimetria de poder, quer na relação com entes públicos, quer na relação com entes privados fortes ou até com outros particulares, e quem, por si só, não dispõe de condições para o livre desenvolvimento da personalidade ou para o exercício livre e autónomo dos seus direitos fundamentais» [como sintetizou a Juíza Conselheira Clara Sottomayor, na Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, vol. LXII (2021) 1]

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





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

proteção 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 contractos, e proíbe «o fornecimento de bens ou a prestação de serviços que, em condições de uso normal ou previsível, impliquem riscos incompatíveis com a sua utilização, não aceitáveis de acordo com um nível elevado de proteção da saúde e da segurança física das pessoas» (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 dos 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.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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.

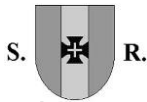
É por isso que tem sido salientada a necessidade de se distinguir entre a vulnerabilidade, como princípio, e a hipervulnerabilidade – que alguns designam por hipossuficiência –, característica pessoal, restrita a consumidores que vêm a sua presumida vulnerabilidade agravada por uma condição particular 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, gratuito, 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⁽¹⁾.

O reconhecimento, em função da observação do caso concreto, de que um determinado consumidor é mais vulnerável do que os demais intensifica 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.

1 Também para o Código de Defesa do Consumidor do Brasil, todo o consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente, sendo esta qualidade analisada como requisito para a possibilidade de inversão do ónus da prova, ao abrigo do art. 6º, al. VIII, nos seguintes termos: «a *facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ónus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências*».





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

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 suscetível a determinadas práticas de marketing.»*

Está hoje adquirida a ideia de que a debilidade ou dependência do contraente mais fraco, que urge proteger, incorporada na própria noção de consumidor (tal como resulta do art. 2º da Lei n.º 24/96), implica um nível de protecção reforçado quando se trate de consumidor idoso, de reduzida (ou nenhuma) literacia e/ou de poucos rendimentos, por isso, (ainda) mais vulnerável.

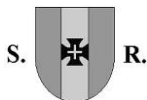
Nessa senda, p. ex., Margarida Paz expende na Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, vol. LXII, 2021 (“A protecção das pessoas vulneráveis, em especial as pessoas idosas, nas relações de consumo”):

«(...) O aumento exponencial da população idosa faz surgir um novo tipo de consumidores, os chamados “consumidores da melhor idade”, relativamente aos quais surgem produtos específicos, associados, não só à saúde e ao bem-estar, mas também ao turismo, por exemplo. considerando a longevidade, mas também a qualidade de vida e autonomia que a pessoa idosa ainda pode usufruir, assiste-se a um incremento de bens e serviços quase em exclusivo dedicados às pessoas idosas, o que fomentará seguramente um nicho de mercado lucrativo (...).

(...) 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.

Naturalmente, as pessoas idosas com *limitações cognitivas ou sensoriais* (ao nível da memória, da concentração, da capacidade de perceber os outros ou fazer-se entender por estes) devem ser igualmente salvaguardadas nas relações de consumo, com reforço da protecção quando estão em causa demências ou problemas de saúde que exigem acompanhamento.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

A *solidão*, não sendo propriamente uma limitação, afeta muitas pessoas idosas que, por via do isolamento a que estão sujeitas, se tornam mais frágeis e vulneráveis a comportamentos contratualmente agressivos. Por esse motivo, também as pessoas idosas sós devem ser particularmente protegidas.»

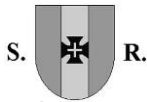
Nos termos dos arts. 4º e 8º da citada Lei 24/96, os *«bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas 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»*, e sobre os *«riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos»*.

Tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003, de 8/4 ⁽²⁾, 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.»*

2 Ao caso aplicável, apesar de se tratar de um diploma entretanto revogado pelo DL 84/2021, de 18/10, que procedeu à transposição da Directiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2019, relativa a certos aspectos dos contratos de compra e venda de bens, e visou reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, na medida em que este último diploma apenas rege os contractos celebrados após a entrada em vigor (cf. art. 53º).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

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 não peticionada 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 lhe foi entregue (cf. art. 342º/1 do CC). Porém, considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, mediante o preceito contido no nº 2 do art. 3º do DL 67/2003, estabeleceu uma presunção a favor do consumidor: *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 características da falta de conformidade»*.

No caso, estamos perante uma consumidora, (então) com quase 89 anos de idade e a 4.^a classe, que foi aliciada pela reclamada a investir em aparelhos auditivos uma quantia muito relevante, nomeadamente por ser constituída pelas poupanças amealhadas durante uma longa vida.

E fê-lo sem saber, através de um exame da especialidade médica competente, se era clinicamente aconselhável que essa cidadã particularmente vulnerável utilizasse os aparelhos que a mesma mercadejava e se os mesmos eram adequados ao fim a que destinavam, o que veio a demonstrar-se não suceder (cf. itens 4 e 6).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

É sabido que, em geral, quem negocia com outrem, nos termos do art. 227º do CC, deve, tanto nos preliminares como na formação de um contrato e na sua própria execução, proceder segundo as regras da boa-fé. Essas regras encerram deveres de protecção – que obrigam a procurar evitar causar danos ao parceiro negocial –, de informação – que vinculam as partes à prestação de todos os esclarecimentos necessários à conclusão honesta do contrato – e de lealdade – que adstringem os contraentes a não assumir comportamentos que se desviem de uma negociação correcta e honesta.

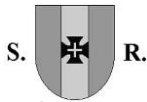
A razão de ser deste preceito está na tutela da confiança e da expectativa criada entre as partes no caminho negocial, mesmo antes de ter surgido qualquer contrato, ou seja, tanto na fase tendente à celebração do contrato, como na da sua conclusão e execução, percurso durante o qual devem as partes adoptar comportamentos conformes às regras da boa-fé. *«Toda a conduta, todo o agir ou interagir comunicativo, além de carrear uma pretensão de verdade ou de autenticidade (de fidelidade à própria identidade pessoal) desperta nos outros expectativas quanto à futura conduta do agente»* e *«todo o agir comunicativo implica uma auto-vinculação (uma exigência de fidelidade à pretensão que lhe é inerente), na media em que desperta nos outros determinadas expectativas quanto a uma conduta futura. Mas esta auto-vinculação não tem que ter em todos os casos a mesma força»* ⁽³⁾.

Além disso, o exame sobre o grau de conformidade ou desconformidade com tais ditames da apurada conduta da reclamada, no âmbito do negócio ora em causa, não pode menosprezar a intenção há muito concretizada pelo legislador, em várias áreas do nosso ordenamento jurídico, de garantir a protecção especial do consumidor – entendido no sentido do nº 1 do artigo 2º da citada lei nº 24/96 – que, em geral, assume uma posição mais desfavorecida, em relação a quem desenvolve, no âmbito profissional, uma actividade económica.

Ora, a reclamada desconsiderou as particulares condições da cidadã que abordou, bem como os mais elementares cuidados em aferir das suas condições de saúde e, por essa via, da adequação dos aparelhos ao uso específico para que estaria destinado, afinal, para saber se o (normal) lucro que visou com o negócio poderia encontrar alguma razão no fornecimento daqueles (a melhoria da qualidade de vida da reclamante).

3 Baptista Machado in, RLJ 117º-233.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

A reclamada não se ficou por aí: ainda mais censuravelmente, depois de os seus comissários assediarem a cidadã idosa, perante as queixas desta sobre a inadequação dos aparelhos, tudo fez para evitar que a mesma permanecesse com eles e não procedesse à resolução imotivada do contrato (cf. item 4), sem que, aliás, também tenha logrado evidenciar que procedera ao seu cabal esclarecimento verbal sobre o procedimento de tal resolução (no prazo de 14 dias).

A actuação protagonizada pela reclamada, por intermédio dos seus comissários, para além de afectada dos apontados assédio e incorrecção quanto à adequação dos aparelhos, revelou ser, naquele concreto circunstancialismo, objectivamente idónea a elidir qualquer eventual relutância da reclamante, por isso, capciosa e meramente orientada ao seu desiderato, acabando a mesma por fornecer os aparelhos sem previamente criar as condições para a reclamante ser assistida por médico especialista que asseverasse, clinicamente, a adequação do uso do aparelho para a saúde e a segurança ou, sequer, para as suas capacidades auditivas, bem como sem cumprir os deveres de comunicação e informação que sobre ela impendiam.

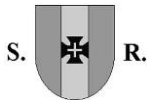
Assim, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que os aparelhos auditivos adquiridos pela reclamante, ainda que, em si mesmos, pudessem não sofrer de vício, não podem realizar o fim esperado, uma vez que, como se apurou, aquela não só não colhe qualquer benefício do seu desempenho habitual como nem sequer os pode usar sem o auxílio de uma terceira pessoa.

A despeito das expostas idiosincrasias da reclamante, de que a reclamada não poderia deixar de estar consciente, esta não cuidou de prevenir o mencionado resultado, como elementarmente se lhe imporia, enquanto detentora das informações técnicas do produto e do serviço que prestava – tal como os demais fornecedores em geral – e, em especial, como agente num mercado conexo com a saúde dos cidadãos, com o natural melindre que a fragilidade em tal domínio gera aos que sofrem da sua falta e a acrescida vulnerabilidade negocial que a mesma acarreta, no caso, exacerbada pelas particulares condições da reclamante.

Não podendo o bem fornecido realizar o fim contratualmente esperado, estamos perante uma óbvia falta de conformidade, daí que é indubitável a aplicabilidade do regime definido pelo citado complexo normativo ao presente litígio.

No caso, essa prova foi feita claramente, uma vez que a falta de conformidade do bem entregue à reclamante já existia, logicamente, à data da celebração do contrato, sendo certo que, de todo o modo, a desconformidade foi logo constatada e sempre se presumiria, como já disse.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgando procedente a reclamação apresentada por [REDACTED], condeno a reclamada “[REDACTED]” a ver reconhecida a resolução do contrato entre ambas celebrado, com efeito retroactivo, devendo as partes, consequentemente, restituir tudo o que prestaram no âmbito do contrato resolvido.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 22/5/23

Alexandre Reis

