



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. nº 1798/24

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████, residente no Funchal, pediu que ██████████ fosse condenada a aceitar remeter-lhe um caixote do lixo “Emuca Kit”, cuja encomenda tentou fazer usando a respectiva plataforma em linha e que foi recusada com a mensagem «*Está muito longe! Infelizmente não podemos entregar na sua morada*». Mais alegou que, ao recusar celebrar o contrato com o reclamante, a reclamada, enquanto detentora da dita plataforma em linha, o discriminou por ser consumidor da Região Autónoma da Madeira, violando a Lei 7/2022, de 10/1.

A reclamada contestou, invocando a ineptidão da petição inicial, por nela não se indicar o pedido nem se definir factualmente o núcleo essencial da respectiva causa de pedir, e impugnando a pretensão formulada pelo reclamante, para o que alegou, em suma: é a sociedade ██████████, e não a reclamada, a detentora da “*marketplace*” em causa, como consta das respectivas condições gerais de uso (disponíveis para consulta ██████████, bem como da marca ██████████); o objecto comercial da demandada não abarca a comercialização através de algum tipo de plataforma em linha; o produto identificado pelo reclamante é comercializado directamente pela ██████████, que assume a relação contratual com a ██████████, bem como a responsabilidade e/ou litígio com o cliente, como o ora demandante.

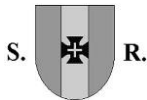
A reclamada também deduziu reconvenção, pedindo que o reclamante fosse condenado a pagar, em nome da reconvincente, o valor de € 150 a uma instituição de solidariedade social, para reparação das horas de trabalho que os seus colaboradores dispensaram no acompanhamento desta reclamação.

*

Ineptidão:

A despeito da sua singeleza, a PI é suficientemente inteligível quanto à pretensão que o demandante visa e os respectivos fundamentos: o reclamante pediu que a reclamada fosse condenada a celebrar e a cumprir determinado contrato (de compra e venda), considerando ilícita a recusa da reclamada em fazê-lo, estribada na residência do consumidor na RAM.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Assim, não estando aqui em causa qualquer juízo sobre a viabilidade dessa pretensão, a PI não sofre da nulidade que lhe vem assacada, com a gravidade que o reconhecimento desse vício formal implica entre nós.

Reconvenção:

Tem sido entendimento mais comum o de que a acção cruzada do profissional, em que se traduz a reconvenção, deduzida nos procedimentos instaurados nos tribunais arbitrais de consumo já contrariaria a *ratio* da Lei 24/96, sendo certo que a lei «*aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios*», «*quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor*» exclui do seu âmbito de aplicação «*os litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores*» (art. 2º da Lei n.º 144/2015).

Assim, não admito a reconvenção.

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

Fixo a este procedimento o valor de € 80,93.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

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

1) O reclamante, residente no Funchal, tentou encomendar um caixote do lixo “Emuca Kit”, usando a plataforma em linha identificada com a marca [REDACTED] e acessível através do sítio [REDACTED]

2) A dita plataforma é operada pela [REDACTED] que integra a [REDACTED], tal como a sociedade reclamada ([REDACTED]).

3) Do sítio indicado em 1) retira-se a informação de que o mesmo «*destina-se à divulgação e comercialização de bens e serviços pela [REDACTED], (...), adiante designada por [REDACTED]*».

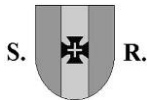
4) O anúncio do produto mencionado em 1), consultado pelo reclamante, estava acompanhado do seguinte aviso:

Exclusivo online, não disponível em loja



|| 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.srij@madeira.gov.pt



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Vendido e expedido por [REDACTED]

5) A encomenda foi recusada com a seguinte mensagem aposta nessa plataforma: «*Está muito longe! Infelizmente não podemos entregar na sua morada*».

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica do teor constante do “sítio” nela aludido, dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) e das declarações do reclamante, sendo que tais elementos, no essencial concordantes e entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, não desconforme com as regras da experiência comum.

*

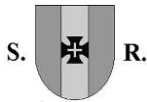
O DIREITO

Estamos perante uma proposta visando a celebração de um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que, a consumir-se, deveria ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre um consumidor e uma 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 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, desde logo, a referida Lei 24/96, o diploma base que, para além de reiterar a aludida incumbência constitucionalmente cometida ao Estado e o reconhecimento do direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços, 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 (cf. arts. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).






REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

E se se tratasse aqui de uma venda de bens de consumo, também resultaria dos arts. 5º e 6º a 9º do DL 84/2021, de 18/10 (este diploma, que veio revogar o precedente DL 67/2003 de 8/4, 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) que o vendedor deveria entregar ao consumidor bens «*conformes com o contrato de compra e venda*», o que vale por dizer que os bens ou serviços teriam de ter 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.

O reclamante, com fundamento na recusa pela reclamada em celebrar um contrato de compra e venda de determinado produto, pretenderia ver a mesma condenada a fazê-lo (e a cumpri-lo).

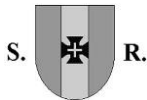
A reclamada opôs-se dizendo que não é a detentora/operadora da plataforma utilizada pelo reclamante e que o produto que este queria adquirir era comercializado directamente por uma diferente sociedade (“”).

Vejamos.

Como vem sendo reconhecido, cada vez mais a tutela da confiança é um elemento imprescindível à vida em sociedade. Menezes Cordeiro entende que «*em termos interpessoais, a confiança instalada coloca os protagonistas à mercê uns dos outros: o sujeito confiante abrande as suas defesas, ficando vulnerável*» e que, «*no seio do direito do consumo, a confiança representa a base explicativa para a concretização da responsabilidade*» (Tratado de Direito Civil I, 2012, p. 974). No mesmo sentido, Carlos Mota Pinto defende que, em certos casos, «*deve relevar juridicamente a confiança justificada de alguém no comportamento de outrem, quando este tiver contribuído para fundar essa confiança e ela se justifique igualmente em face das circunstâncias do caso concreto*» (Teoria Geral do Direito Civil, 2012, 4.ª Ed., p. 127).

A título de exemplo, também o TJUE, no seu acórdão de 9/11/2016 (P. C-149/15), embora num caso de intermediação na venda por parte de um *stand*, entendeu que o intermediário que actua em nome de um particular e não informa convenientemente o consumidor é abarcado pelo conceito de vendedor de bens de consumo.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

E, assim, como o equilíbrio de forças que existe numa relação negocial é alterado pela intermediação de um profissional num mercado em linha, caso neste não se esclareça de facto a posição do respectivo prestador, cumprindo os deveres de informação inerentes e decorrentes da boa fé, são convocáveis as disposições do DL n.º 84/2021 (arts 44.º e ss), como fundamento da obrigação de indemnização pela frustração das expectativas.

À luz de tais disposições, o *«prestador de mercado em linha que, atuando para fins relacionados com a sua atividade, seja parceiro contratual do profissional que disponibiliza o bem, conteúdo ou serviço digital é solidariamente responsável, perante o consumidor, pela falta de conformidade daqueles»*, considerando-se *«que o prestador de mercado em linha é parceiro contratual do profissional sempre que exerça influência predominante na celebração do contrato»*, o que se verifica nas situações enunciadas nas diversas alíneas do n.º 2 daquele art. 44.º ⁽¹⁾, sem prejuízo de poderem ser tidos em conta, para aferição da existência dessa influência predominante, *«quaisquer factos suscetíveis de fundar no consumidor a confiança de que aquele tem uma influência predominante sobre o profissional que disponibiliza o bem»* (n.º 3).

O art. 45.º/1 do mesmo diploma estatui:

«Sem prejuízo de outros deveres de informação que lhe sejam aplicáveis, o prestador de mercado em linha que não seja parceiro contratual do profissional que fornece o bem, conteúdo ou serviço digital deve, antes da celebração do contrato, informar os consumidores, de forma clara e inequívoca:

a) De que o contrato será celebrado com um profissional e não com o prestador de mercado em linha;

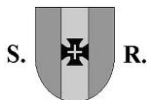
b) Da identidade do profissional, bem como da sua qualidade de profissional ou, caso tal não se verifique, da não aplicação dos direitos previstos no presente decreto-lei; e

c) Dos contactos do profissional para efeitos de exercício dos direitos previsto no presente decreto-lei.»

E, nos termos do seu n.º 3, o incumprimento de tais deveres *«determina a responsabilidade do prestador de mercado em linha nos termos do artigo anterior»* (44.º).

1 *a) O contrato é celebrado exclusivamente através dos meios disponibilizados pelo prestador de mercado em linha;*
b) O pagamento é exclusivamente efetuado através de meios disponibilizados pelo prestador de mercado em linha;
c) Os termos do contrato celebrado com o consumidor são essencialmente determinados pelo prestador de mercado em linha ou o preço a pagar pelo consumidor é passível de ser influenciado por este; ou
d) A publicidade associada é focada no prestador de mercado em linha e não nos profissionais.»





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

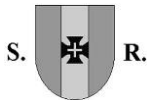
ARR

Também o diploma que regula os contratos celebrados à distância (DL 24/2014, de 14/2), no seu art. 4.º-A, determina que o prestador do mercado em linha deve facultar ao consumidor as informações adicionais, de uma forma clara, compreensível e adequada ao meio de comunicação à distância, entre as quais: *«informações gerais, disponibilizadas numa secção específica da interface em linha que seja direta e facilmente acessível a partir da página onde são apresentadas as propostas, sobre os principais parâmetros que determinam a classificação, na aceção da alínea m) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, das propostas apresentadas ao consumidor em resultado da pesquisa e a importância relativa desses parâmetros em comparação com outros; (...) informação inequívoca de que as propostas apresentadas, nomeadamente a disponibilidade e características do bem ou serviço, se referem exclusivamente às do prestador do mercado em linha»* e *«sobre se o terceiro que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais é ou não um profissional»*,

Na senda de tais considerandos e pressupostos, seria aqui ponderável a questão de saber se a demandada não poderia, à partida, ser responsabilizada na qualidade de prestadora do mercado em linha em causa, uma vez que, para além de a respectiva plataforma ser identificada com a marca com que a mesma é publicamente conhecida – por critérios que apenas se prendem com a gestão empresarial do grupo em que está integrada –, também deveria atender-se à interligação entre o modo como a sua apresentação é feita perante os comuns consumidores e a informação que se retira da dita plataforma de que esta se destina à divulgação e comercialização de bens e serviços pela demandada. Tudo isso, sem qualquer outro cabal esclarecimento no rosto da própria plataforma ou adequado cumprimento dos deveres de informação, designadamente à luz do regime imposto pelo DL 446/85 com as suas subseqüentes alterações (LCCG), gera, imediatamente, junto dos consumidores e do público em geral, a aparência da verificação de ser a própria reclamada a prestadora de tal mercado em linha.

Todavia, por um lado, parece-me que o aviso a que alude o item 4) dos factos preenche idoneamente o cumprimento dos deveres de informação impostos pelos citados arts. 45º do DL nº 84/2021 e 4.º-A do DL 24/2014, nomeadamente, a informação – que para aqui mais relevaria – de que o contrato, se viesse a ser celebrado, sê-lo-ia com uma profissional (██████████) que não a prestadora do mercado em linha.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Por outro lado, e decisivamente, se o contrato não chegou a ser celebrado, não poderia a reclamada ser responsabilizada, à luz do já referenciado art. 44º, por qualquer falta de conformidade entre um bem e esse suposto contrato.

Aliás, o que a pretensão do reclamante significaria seria mesmo a celebração forçosa dum contrato, o que o nosso ordenamento jurídico – a que ainda subjaz genericamente o princípio da liberdade contratual (cf. art. 405º do CC) – não viabiliza fora das situações previstas nos arts. 413º e 830º do CC, as quais nada têm a ver com o caso em apreço.

A recusa da profissional em celebrar o contrato, quer fosse nos preliminares quer fosse na formação deste, se reputada de ilícita (designadamente por violar a Lei 7/2022, de 10/1) e culposa, poderia, eventualmente, constituir fundamento, não para a pretensão formulada nestes autos, mas apenas para a obrigação de reparação dos danos com ela causados, para além da responsabilidade contraordenacional prevista nos arts. 5º e 8º/2 dessa lei.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, absolvo a [REDACTED] do pedido contra ela formulado.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 18/4/24

Alexandre Reis

Alexandre Reis

