



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata 455/21
Sentença

P. nº 1457/21

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pretende que ██████████ cumpra o contrato de compra e venda com ele celebrado, mediante o qual adquiriu 10 unidades de 100 ml do produto “LAB SERIES ALL IN ONE”, pelo preço de € 15,90 cada, cuja venda a reclamada anunciava em tais condições no respectivo *site online*, tendo ele transferido para a reclamada a quantia de € 159 e despendido o montante de € 5,90 pelos portes. O reclamante alega, ainda, que, efectuado o pagamento, a reclamada cancelou unilateralmente a venda já consumada, invocando “engano”, mas este, se eventualmente existiu, é alheio à sua pessoa.

A reclamada contestou, alegando, em síntese, que a publicação do invocado anúncio foi fruto de erro porque não existem no mercado embalagens do dito produto com a capacidade de 100 ml, tendo, por isso, reembolsado o reclamante da quantia por ele despendida.

*

Inexistem nulidades, exceções 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) O reclamante encomendou à reclamada 10 unidades de 100 ml do produto “LAB SERIES ALL IN ONE”, cuja venda a segunda tinha anunciado no respectivo *site online* como custando o preço de € 15,90 cada.
- 2) O reclamante transferiu para a reclamada a quantia de € 159 e despendeu o montante de € 5,90 pelos portes do produto que encomendou.
- 3) A reclamada cancelou a venda, invocando erro na publicitação do produto, uma vez que este não existia no mercado, e reembolsou o reclamante do montante total por ele despendido (€ 164,90).
- 4) A reclamada dispõe do aludido produto em embalagens de 20 ml, ao preço (€ 15,90 cada) que constava no anúncio a que o reclamante teve acesso, mas aquele não existe no mercado em



|| 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

embalagens de 100 ml, resultando o conteúdo daquele anúncio de lapso do funcionário da reclamada que o elaborou.

*

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 do gerente da reclamada, a única prova produzida em audiência, na medida em que tais elementos probatórios, 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 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).

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 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, responde pelos danos que causar ao consumidor o fornecedor de bens que, por ex., viole o dever de informar (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).



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.»*

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 *«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.

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).

Realmente, atendendo à matéria de facto provada, a reclamada não cumpriu a obrigação de entregar o produto em conformidade com a descrição que dele tinha sido feita no anúncio publicado para a sua venda, mas também é indiscutível que, já na data da sua encomenda pelo reclamante, o cumprimento por este pretendido era originariamente impossível, uma vez que o produto não existia com tal descrição.

Não fluindo da prova produzida que a aludida impossibilidade possa ser imputada à reclamada, a obrigação desta mostra-se extinta (art. 790º do CC).

Falece, pois, a pretensão formulada nestes autos pelo reclamante: o cumprimento pela reclamada da obrigação de entregar o produto em conformidade com a referida descrição.

Quanto à alusão do reclamante a que é alheio ao erro do questionado anúncio, invocado pela reclamada, é certo que não se retira dos factos provados que o mesmo, enquanto declaratório, conhecia ou não deveria ignorar a essencialidade, para a reclamada, do elemento sobre que incidiu esse erro (a não correspondência do teor do mesmo à vontade real desta) (cf. arts. 250º e 247º do CC): os factos não permitem afirmar que o reclamante sabia ou não deveria ignorar que o produto não existia em embalagens de 100 ml e/ou que o preço anunciado correspondia a embalagens de 20 ml, ou seja, com capacidade apenas equivalente a 1/5 da anunciada.

Porém, o reclamante não faz repercutir essa alusão ao erro na (única) pretensão ao cumprimento que aqui concretiza e que, como disse, é originariamente impossível.

De todo o modo, a reclamada devolveu ao reclamante as quantias por ele destinadas ao pagamento do preço do produto que encomendou, bem como às despesas com os seus portes.

Terá o reclamante ponderado a possibilidade de a reclamada lhe entregar um número de embalagens – por ex., 50 de 20 ml – contendo a quantidade equivalente à das (inexistentes) 10



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR.D.

embalagens de 100 ml que encomendou, invocando o desconhecimento ou a desobrigação de ignorar a essencialidade para a reclamada do mencionado erro?

Talvez. Mas, mesmo que tivesse formulado essa pretensão – o que não fez – e esta se mostrasse fundada num qualquer normativo que, formalmente, a consentisse, entendo que lhe deveria ser recusado o reconhecimento do direito a receber o equivalente quantitativo do produto.

Com efeito, a actuação de um qualquer direito deve ser excluída pelo instituto do abuso de direito, consagrado no art. 334º do CC, que prevê a ilegitimidade do exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito.

A estrutura formal reconhecida pelo ordenamento jurídico de um direito subjectivo e o fundamento normativo que o integra e lhe confere materialidade devem estar em conformidade, sendo certo que, quando esta não é detectada, ocorre abuso de direito.

Ora, salvo o devido respeito, emergiria como patentemente descabida uma tal pretensão, se formulada. Perante o que se respiga da factualidade assente, poderia asseverar-se que essa pretensão colidiria estrondosamente com a nossa consciência ético-jurídica dominante, frustraria e abusaria daquela confiança que constitui a base imprescindível das relações humanas, por iníqua, irrazoável e patentemente violadora da ideia de proporcionalidade e equilíbrio das prestações no caso exigíveis.

Os factos provados consentiriam a afirmação de que essa suposta pretensão excederia manifestamente – como o exigiria a lei para a reputar de abusiva –, os limites impostos pela boa fé e pelo fim social ou económico do direito em que o seu exercício se sustentaria, por conduzir a uma clara desproporcionalidade entre a vantagem auferida pelo reclamante e o sacrifício imposto à reclamada e, por isso, a um grave desequilíbrio no exercício de posições jurídicas.

E, por assim ajuizar, deveria essa putativa actuação do reclamante ser removida pelo instituto do abuso de direito.

III-DECISÃO

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



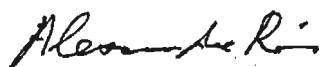
|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 2/12/21



Alexandre Reis

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