



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1085 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos de lazer

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Lei 24/96, de 3 de Julho; Lei 144/2015, de 8 de Setembro; DL 133/09 de 2 de Junho; DL 57/2008, de 26 de Março; DL 81.C/2017

Pedido do Consumidor: Resolução do contrato principal e, em consequência, do contrato coligado, com a devolução dos montantes indevidamente recebidos.

SENTENÇA Nº 43 / 2024

1. RELATÓRIO:

Segundo alega a reclamante:

1. Em 22/3/2022, na sequência de contacto telefónico com vista à assistência técnica a um equipamento de limpeza/purificação do ar, que a reclamante tinha anteriormente adquirido à reclamada, deslocou-se à sua residência um agente comercial (----) da reclamada que informou que o “filtro EPA” precisava de ser substituído e que a máquina iria perder força, pelo que sugeriu a demonstração de um novo modelo, mais pequeno e mais leve.
2. Em 31/3/2022 o mesmo agente comercial deslocou-se novamente à residência da reclamada e efectuou a aludida demonstração do novo aparelho, no valor de € 3 995,00.
3. Perante a recusa da reclamante em despendar tal quantia o dito agente apresentou uma oferta promocional de € 2 995,00, que a reclamante igualmente recusou.



4. O dito agente apresentou, então, novas ofertas e vantagens, como a reparação gratuita do anterior aparelho, a atribuição de um *voucher* de € 2 000,00 em troca de doze novos contactos e financiamento ----., doravante designado por ----, através de pagamento faseado e sem juros e com encargo de apenas € 80,00 mensais, que seria recuperado com o *voucher* e com o benefício fiscal por se tratar de uma máquina de saúde.
5. A reclamante acabou por aceitar subscrever um contrato de aquisição da nova máquina, tendo sido informada que receberia posteriormente a informação relativa ao contrato de crédito “----”.
6. Em 13/4/2022, após diversos contactos com o dito agente, sem que tivesse recebido o aludido contrato de crédito, a reclamante enviou carta registada à reclamada a proceder à resolução do contrato, ao abrigo do exercício do direito de livre resolução previsto no DL 24/2014, de 14 de Fevereiro.
7. Em 6/5/2022, após diversos contactos com o dito agente, informou a reclamada, através de *e-mail*, que ainda não tinha recebido o contrato de crédito com a ----, reiterando o pedido de resolução antes efectuado¹.
8. Posteriormente recebeu carta da ---- com o “Plano de pagamentos” e só mais tarde recebeu uma carta da mesma entidade com o contrato.
9. Em 14/9/2022 enviou carta registada à reclamada e à ---- pedindo a resolução dos contratos em causa, invocando que fora alvo de uma venda com recurso a práticas comerciais desleais.
10. Em 21/10/2022 formalizou reclamação no Livro de Reclamações das reclamadas, tendo posteriormente recebido carta da ----recusando a sus pretensão de resolução contratual.

A reclamada ----, doravante designada de ---, respondeu à reclamação e contestou oralmente em audiência, alegando em síntese:

O prazo de livre resolução do contrato entre reclamada e reclamante celebrado já expirou, já que esta, não obstante ter inicialmente resolvido o mesmo, a seguir, deu o exercício de tal direito sem efeito.

A reclamante não concretiza em que consiste a alegada prática comercial desleal, agressiva e enganosa.

¹ É assim que alega, se bem que, como melhor iremos ver adiante, por esse *e-mail* anula o pedido de resolução do contrato antes exercido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamante, por outro lado, não se apresenta com fragilidades que mereçam especial cuidado no tratamento.

Inexiste fundamento para exercer agora o direito à resolução do contrato, nomeadamente com recurso ao art. 14.º do DL 57/2008, de 26 de Março (práticas comerciais desleais).

Também o reclamado --- veio contestar, alegando, também em suma:

Aceita como verdadeiros, para valer como confissão, os factos constantes na versão da reclamante sob os pontos 8. e 9. e primeira parte do 10., atrás explanados.

À cautela, impugna os restantes factos, dizendo:

A reclamante assinou os contratos de crédito e de compra e venda sem identificar qualquer desconformidade, seja relativa ao bem adquirido, seja relativo à concessão do crédito pessoal.

A ---- apenas teve conhecimento do alegadamente sucedido, por carta de 14/9/2022, após ter recebido pedido de resolução do contrato de crédito.

Em 31/3/2022 foi celebrado entre a reclamante e a reclamada --- um contrato de crédito pelo qual foi mutuado à reclamante o valor total de € 3 382,89 com reembolso de pagamento em 24 prestações mensais no valor de € 140,95 cada uma delas.

Tal contrato destinava-se à aquisição de um equipamento de limpeza fornecido pela primeira reclamada.

Tendo, assim, sido celebrado um contrato de crédito pessoal em coligação com o aludido contrato de compra e venda.

A reclamada fornecedora do bem é igualmente intermediária do crédito, celebrando contratos de crédito com consumidores em nome da reclamada - ---, pelo que não tem esta de saber das comunicações havidas entre compradora e vendedora.

Não corresponde à verdade que o contrato de crédito celebrado não tenha sido assinado pela reclamante.

Formalizado o contrato de crédito digitalmente foi enviado à reclamante um *link* para o seu endereço electrónico para aceder ao referido contrato e à ficha de informação normalizada.

O plano de pagamentos foi enviado em momento posterior ao financiamento do contrato, pelo correio.



Após insistência da reclamante foi reenviado, em 3/5/2022, cópia do contrato de crédito e do plano de pagamentos.

Não houve quaisquer práticas desleais.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

2. 1. Factos provados:

Pontos

1. Provado que, em 22/3/2022, na sequência de um contacto telefónico entre reclamada ---- e a reclamante foi realizada uma visita de cortesia a esta, como era prática habitual em relação aos seus clientes, no decurso da qual foi informada, por ----, trabalhador² da ---, que o seu equipamento, que antes tinha adquirido na mesma reclamada, requeria a substituição do filtro e que necessitava ainda da substituição de outras peças, sendo o custo da reparação elevado. Tendo o referido ---- sugerido que podia efectuar uma demonstração de um novo modelo, mais pequeno e mais leve;

2. Provado;

3. Provado que perante a recusa da reclamante quanto ao valor apresentado pelo dito ----, trabalhador da ---, o mesmo apresentou uma oferta promocional de € 2 995,00 que a reclamante igualmente recusou. Mas o ---- insistiu, tendo apresentado diversas ofertas e vantagens;(i) a reparação gratuita do seu anterior equipamento, (ii) a atribuição de um *voucher* de € 2 000,00, em troca de doze novos contactos, com 4 vendas no prazo de 180 dias (acordo de recuperação de investimento cliente ----) e (iii) recuperação do IVA. Bem como (iv) crédito ----, com pagamento faseado, sem juros, com prestações mensais na ordem de cerca de € 80,00.

A reclamante acabou por aceitar subscrever um contrato de aquisição de uma nova máquina, sendo informada que receberia, em papel, toda a informação relativa a tal contrato.

4. Provado, com o esclarecimento que a reclamante não tinha recebido o contrato de crédito e respectivas condições em formato de papel.

² Emprega-se esta expressão por assim ser tratada no DL 83 –C/2017, de 7 de Julho que, além do mais, estabelece os requisitos de acesso e do exercício da actividade de intermediário de crédito.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

5. Provado que, por *e-mail* de 6/5/2023 a reclamante, no seguimento da carta de resolução antes enviada, veio anular a resolução antes efectuada, informando não ter recebido, ainda, em formato de papel, o contrato de crédito e respectivas condições;
6. Provado;
7. Provado;
8. Provado.

2.2 Mais se tendo apurado:

O reclamado ---- é uma pessoa colectiva, constituída sob o tipo de Sociedade Anónima, com o objecto social do exercício da actividade bancária, incluindo todas as operações acessórias, conexas ou similares compatíveis com essa actividade e permitidas por lei.

O contrato de crédito celebrado com a ---- tem o nº 800003943844.

O equipamento em questão, um ----/Escova motorizada, no valor de € 2 995,00, foi posto à disposição da reclamante no dia 31/3/2022.

A reclamante, após insistência, recebeu a carta da --- com o “Plano de pagamentos” em 4/5/2022, relativo ao capital em dívida de € 3.241,94, consistindo o mesmo em 24 prestações pagas mensalmente, no montante de € 140,95 cada uma delas, com excepção da última, no montante de € 141,04. No contrato celebrado com a ---, o custo do crédito de € 2 995,00 foi imputado em € 387,89 no total, incluindo Imposto de Selo, prémio de seguro e comissão de abertura.

Formalizado o contrato de crédito digitalmente foi enviado à reclamante um *link* para o seu endereço electrónico para aceder ao referido contrato e à ficha de informação normalizada.

Por via do *link* enviado à reclamante a mesma poderia aceder ao exemplar do contrato de crédito e à ficha de informação normalizada (FIN).

No dia da assinatura do contrato não foi possível confirmar a assinatura digital, pelo que ficou a dúvida se tudo teria ficado correcto.

A reclamante, em 31/3/2022, assinou digitalmente os contratos, minutos depois de ter recebido os dois códigos.

O vendedor ---- disse à reclamante, por ocasião da assinatura digital, que a reclamante iria receber toda a informação pelo correio.

A recepção da carta viria clarificar tal dúvida.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O plano de pagamentos foi enviado em momento posterior ao contrato de financiamento, pelo correio.

Por carta datada de 20/10/2022, dirigida à reclamada ---, a reclamante insiste pela resolução do contrato celebrado, por ter como objecto uma venda com recurso a prática desleal.

A reclamante tem cumprido, regularmente, o plano de pagamentos que recebeu do reclamado ----.

A reclamante recebeu e assinou, em 31/3/2022, um acordo de recuperação de investimento clientes ---- o qual terminava, segundo informação do dito ---, na modalidade escolhida (12 demonstrações qualificadas, com 4 vendas), em 27/9/2022.

Segundo o --- informou a reclamante a mesma pagava o equipamento, mas depois receberia o reembolso dos € 2,000,00.

E que, não querendo disponibilizar dinheiro faria um empréstimo no ---- sem juros e sem encargos.

A reclamante, na sequência do acordo de recuperação de investimento, enviou contactos para demonstrações, sem número que se conseguisse apurar, para o ---, informando-a o mesmo que não se preocupasse, que ele trataria de tudo o necessário. Tendo-lhe o ---- dito que já tinha dado os contactos à colega e que ela já estava a tratar do assunto.

A reclamante apresenta-se como pessoa esclarecida, sem merecer especial cuidado no tratamento.

Foi a insistência do funcionário da reclamada, com as ofertas e vantagens que anunciou, perante a recusa inicial da reclamante em subscrever o contrato de compra e venda do novo aparelho, que levou a mesma a acabar por aceitar contratar.

Convencendo o mesmo a reclamante que estava a fazer um bom negócio, pois o montante do *voucher* seria abatido ao débito através de reembolso.

Dá-se aqui como integralmente reproduzido o documento nº 2 junto pela reclamada --- (acordo recuperação do investimento clientes --- – 2 000,00 €).

Foi na qualidade de trabalhador da reclamada --- nº 361, que o vendedor --- se apresentou à reclamante.

O trabalhador da reclamada --- não foi buscar o equipamento da reclamante para reparar.

Em 6/5/2022 o vendedor --- reitera que assume os custos do crédito, como haviam acordado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamada --- está em Portugal desde o dia 4 de Outubro de 1993, com existência do escritório sito em ---- desde o dia 2 de Janeiro de 2014, não existindo notícia de práticas desleais na sua actividade.

Quer a reclamada ---, quer o ---- têm boa reputação no mercado.

O equipamento que a reclamante já possuía tinha sido por ela adquirido à reclamada ---- a pronto pagamento.

O equipamento em questão nestes autos ainda se encontra embalado.

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 3 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

Estamos perante um contrato de compra e venda de um bem celebrado entre reclamante e reclamada ----, no dia 31/3/2022, mais concretamente de um “--/escova motorizada” (art. 3.º, al. f) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro), o qual, com o contrato de crédito coligado celebrado com o ---- constitui uma unidade económica (art. 4.º, nº 1, als c) e o) do DL 133/09 de 2 de Junho³).

Com efeito, este contrato de crédito está coligado ao contrato de compra e venda, tendo sido concebido exclusivamente para financiar o pagamento do preço do contrato de fornecimento do bem em causa, que é objecto do mesmo.

Estando ambos os contratos relacionados entre si, havendo entre eles uma dependência recíproca.

Devendo reservar-se o termo “coligação” para os casos de conexão intrínseca, sob a forma de dependência bilateral entre os dois contratos.

Sendo exemplo da coligação de contratos, o de compra e venda e o de mútuo.

³ Este diploma legal transpôs para a ordem jurídica interna a Directiva nº 2008/48/CE, do Parlamento e do Conselho, de 23 de Abril, relativa a contratos de crédito aos consumidores.



Sendo certo que o crédito ao consumo surge, quase sempre, sob a forma de um contrato de compra e venda financiado através de um contrato de mútuo⁴.

Existindo uma coligação entre o contrato de compra e venda e o contrato de mútuo por os dois contratos constituírem objectivamente uma unidade económica, a compra e venda dependendo do mútuo e este dependendo daquela.

Nestes casos, dada a dependência recíproca ou unilateral dos contratos, ambos se completam na obtenção da finalidade económica comum, tal implicando que as vicissitudes de um se repercutam no outro.

Repercutindo-se, assim, a invalidade ou a revogação da compra e venda, na mesma medida, no contrato (de mútuo) coligado⁵.

Encontrando-se, pois, ainda se dirá, preenchidos os dois pressupostos para se concluir pela existência da conexão entre os dois contratos:

- (i) em primeiro lugar o crédito tem de se destinar ao financiamento do pagamento do preço de um bem, devendo esta finalidade ser exclusiva;
- (ii) em segundo lugar exige-se a existência de unidade económica entre os dois contratos.⁶

Sendo, ainda, certo que, em obediência ao dever de assistência ao consumidor, antes da celebração do contrato de crédito, deve o mesmo ser esclarecido de modo adequado, por forma a poder avaliar se o contrato de crédito proposto se adequa às suas necessidades e à sua capacidade financeira.

Devendo tais esclarecimentos ser fornecidos antes da celebração do contrato. Competindo ao credor e, se for caso disso, ao intermediário do crédito, a prova do cumprimento de tais obrigações – art. 7.º do já citado DL 133/2009.

⁴ O DL 133/2009, de 2 de Junho, transpõe para a nossa ordem jurídica interna, a Directiva nº 2008/48/CE do Parlamento e do Conselho de 23/4, relativa a contratos de crédito aos consumidores.

⁵ Nuno Manuel Pinto Oliveira, Princípios de Direitos dos Contratos, p. 140 e ss, que, a propósito temos vindo a seguir de perto.

⁶ Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito do Consumo, p. 582.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Avancemos, então, explanados que ficaram os princípios gerais que regem a coligação de contratos. E que aqui terão aplicação.

Estando-se, por outro lado, perante um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, disciplinado pelo DL 24/14, de 14 de Fevereiro.

Sendo certo que num primeiro momento, a reclamante parece querer resolver o contrato em questão pelo exercício do direito de livre resolução conferido pelo art. 10.º do ora referido diploma legal, por o ter exercido no prazo de 14 dias a contar da aquisição da respectiva posse física, já que o equipamento foi posto à sua disposição no dia 31/3/2022 e a resolução foi exercida em 13/4/2022.

Sucedo, porém, que a reclamante, crê-se que por sua livre vontade, por *e-mail* de 6/5/2022, enviado à reclamada ---, veio “anular” o pedido de resolução que antes efectuara.

Tudo levando a crer que, com a sua conduta, pretendeu dar sem efeito a livre resolução dos contratos que com as reclamadas fizera.

E podia fazê-lo, tal equivalendo ao seu não exercício tempestivo.

Assim, por esta via, sem necessidade de mais delongas, não pode livremente resolver os contratos em apreço.

Mas, sustenta ainda a reclamante que os ditos contratos devem ser resolvidos pelo facto de terem sido alvo de uma venda efectuada pela reclamada --- com recurso a práticas comerciais desleais.

Vejamos:

As práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, nelas se incluindo as práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas, são regidas pelo DL 57/2008, de 26 de Março, que transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva nº 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio⁷.

⁷ Sendo deste diploma legal toas as disposições a seguir citadas sem referência expressa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sendo certo que o art. 9.º da LDC (Lei 24/96, de 31 de Julho) subordina a formação e a vigência dos contratos de consumo aos deveres de lealdade e de boa fé.

Tal como, aliás, já resulta do art. 227.º do CC.

E que o art. 4.º do referido DL 57/2008 proíbe as práticas comerciais desleais, considerando-se desleal em geral qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja susceptível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que o afecte relativamente a certo bem ou serviço⁸.

Com efeito, como se lê no preâmbulo do mencionado diploma legal, o desenvolvimento das práticas comerciais leais é essencial para assegurar a confiança dos consumidores no mercado, para garantir a concorrência e para promover o desenvolvimento de transacções comerciais transfronteiriças.

Aferindo-se tal carácter leal ou desleal utilizando-se como referência o consumidor médio – n.º 2 do citado art. 4.º.

As práticas comerciais enganosas, subespécie das práticas comerciais desleais em especial, dividem-se em acções enganosas e omissões enganosas.⁹

Entendendo-se como prática comercial da empresa nas relações com os consumidores qualquer acção, omissão, conduta ou afirmação de um profissional, incluindo a publicidade e a promoção comercial, em relação directa com a promoção, a venda ou o fornecimento de um bem ao consumidor – art. 3.º, al. d).

E como diligência profissional – art. 3.º, al. h) – um padrão de competência especializada e de cuidado que se pode razoavelmente esperar de um profissional nas suas relações com os consumidores, avaliado de acordo com a prática honesta de mercado e/ou com o princípio geral da boa fé no âmbito da actividade profissional.

⁸ David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 88/89.

⁹ Cfr, também, art. 9.º.



Entendendo-se, por seu turno, por “distorcer substancialmente o comportamento económico dos consumidores” a realização de uma prática comercial que prejudique sensivelmente a aptidão do consumidor para tomar uma decisão esclarecida, conduzindo-o por conseguinte, a tomar uma decisão de transacção que não teria tomado de outro modo – art. 3.º, al. e). Sendo esta decisão a tomada por um consumidor sobre a questão de saber, desde logo, se, como e em que condições vai adquirir, pagar integral ou parcialmente – citado art. 3.º, al. k).

O critério aqui usado é o da expectativa razoável, avaliada objectivamente, tendo em conta a competência e o cuidado de um profissional normal nas suas relações com os consumidores.

Tal avaliação da expectativa razoável tem como referência as práticas honestas de mercado, devendo colocar-se como padrão mínimo o do comportamento íntegro de um profissional colocado naquela posição. Devendo também ter-se como referência a aplicação do princípio da boa fé¹⁰.

Estando, no art. 5.º, sob o título das práticas comerciais desleais em geral, estabelecidos dois critérios na determinação do referido carácter desleal: (i) que o comportamento seja contrário à diligência profissional e (ii) que seja susceptível de distorcer ou de afectar substancialmente o comportamento económico do consumidor seu destinatário.¹¹

Dependendo, pois, a aplicação deste normativo da verificação dos seguintes requisitos: (i) tratar-se de uma relação jurídica de consumo; (ii) existir uma prática comercial; (iii) a prática comercial ser desconforme com a diligência profissional; (iv) a prática comercial distorcer o comportamento económico do consumidor¹².

Mencionando-se no art. 6.º as práticas comerciais desleais em especial, seja, (i) aquelas susceptíveis de distorcer substancialmente o comportamento económico de consumidores particularmente vulneráveis, em razão da sua doença mental ou física, idade ou credulidade e (ii) as práticas comerciais enganosas e as agressivas.

¹⁰ Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito de Consumo, p. 233//234.

¹¹ Adelaide Menezes Leitão, Direito do Consumo, p. 159/160.

¹² Jorge Morais de Carvalho, *ibid.* p. 233.



Sendo enganosa a prática comercial que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente correctas, por qualquer razão induza o consumidor em erro, susceptível de conduzir o mesmo a tomar uma decisão de transacção que não teria tomado de outro modo – cfr. art. 7.º e as suas alíneas.

Uma acção é, pois, considerada enganosa quando for susceptível (não tem de o ser em concreto) de (i) induzir o consumidor em erro em relação a aspectos relevantes do contrato e (ii) de o conduzir a tomar uma decisão que não tomaria.

Sendo certo que os elementos relevantes no que respeita à susceptibilidade da indução do consumidor em erro enunciados nas várias alíneas do citado art. 7.º, dizem respeito a elementos essenciais do contrato, como, desde logo, o preço, as características do bem ou serviço ou o conteúdo ou extensão dos compromissos assumidos¹³.

E que o objectivo da norma passa pela protecção contra qualquer indução em erro que seja susceptível de afectar a decisão do consumidor¹⁴.

Vejamos, então, restando, agora, aplicar o direito aqui melhor explanado aos factos provados em julgamento:

Convencida a aceitar uma demonstração do novo aparelho pelo trabalhador da reclamada ----, a reclamante rejeitou de imediato a sua compra ao ter sido informada do preço, no montante de € 3 995,00.

Perante tal recusa, o dito trabalhador da reclamada, baixou de imediato o preço para € 2 995,00 (menos € 1 000,00) e ofereceu, ainda, regalias e vantagens, como fosse a reparação gratuita do anterior aparelho (que já era da reclamante) a atribuição de um *voucher* no montante de € 2 000,00 em troca de doze marcações qualificadas, com quatro vendas, no prazo de 180 dias e financiamento ---, com pagamento faseado, sem juros e sem quaisquer

¹³ Jorge Morais de Carvalho, *ibid.* p. 237.

¹⁴ Que não tem de ser uma pessoa particularmente vulnerável. Podendo, ainda, assim, ser alvo de práticas enganosas ou agressivas. Pois, a prática respeitante a pessoas vulneráveis é apenas uma modalidade de práticas comerciais desleais.



outros encargos que não fosse o pagamento do montante mensal de cerca de € 80,00¹⁵ a que acresceria a recuperação do IVA¹⁶.

Quer dizer, o novo equipamento poderia ficar por uma bagatela, assim se pode concluir.

Mas, tal forma de contratar, para impressionar erradamente a reclamante¹⁷ e levá-la a pensar que faz um negócio vantajoso, não o fazendo se assim não sucedesse, ofende, desde logo os ditames da boa fé, que devem estar presentes em todos os contratos – citado art. 227.º, n.º 1.¹⁸

Pois, e deixemos de lado a questão do *voucher*, por os seus contornos não terem ficado devidamente esclarecidos, ao afirmar que o crédito não tinha juros a cargo da reclamante, ficando por cerca de € 80,00 mensais – ao invés dos fixados em cerca de € 140,00 mensais - tal terá induzido a reclamante a tomar uma decisão de contratar que de outro modo não tomaria.

Por tudo o já dito, cremos que sem necessidade de mais, concluir devemos ter a reclamante adquirido o bem por efeito de uma prática comercial desleal, proibida por lei – art. 4.º.

A tudo isto acrescentando, e sem pôr em causa a honorabilidade das reclamadas, que o devedor é responsável perante o credor pelos actos das pessoas que utiliza para o cumprimento da sua obrigação. Como se tais actos fossem praticados pelo próprio devedor (art. 800.º, n.º 1 do CC).

Estando aqui em causa a conduta de um auxiliar dependente, como seja o trabalhador --- da reclamada ---.

Sendo certo que este regime de responsabilidade do devedor por actos de auxiliares é excepcional face ao regime da responsabilidade obrigacional, uma vez que não requer que haja uma conduta culposa do devedor, violador da obrigação que o vincula (art. 798.º do mesmo CC).

¹⁵ Não tendo ficado provado ter a reclamada ficado esclarecida, antes da celebração do contrato, de modo adequado para avaliar se o contrato proposto se adequa às suas necessidades e à sua capacidade financeira. Competindo tal prova, desde logo, ao credor.

¹⁶ Podendo até perguntar-se porque é que não ofereceu, logo no início das negociações, esta oferta promocional, bem mais vantajosa.

¹⁷ Ou qualquer consumidor médio.

¹⁸ “Quem negocia com outrem para a conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé”.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Justificando-se este desvio pelo facto de servindo-se de auxiliares para cumprir a sua obrigação, o devedor estende a sua capacidade de prestar, pelo que, assim, como retira benefícios da sua conduta deve também suportar os prejuízos inerentes à sua utilização (*ubi commoda, ibi incommoda*) sem o que a posição do credor ficaria consideravelmente enfraquecida, ou mesmo integralmente desprotegida se o incumprimento pela actuação dos auxiliares não representasse concomitantemente um ilícito contratual contra o qual o credor pudesse reagir.

Recaindo o risco da intervenção de terceiros no quadro da obrigação obrigacional para o auxiliarem na realização da sua prestação, sobre o devedor, sendo irrelevante se os mesmos actuam dolosamente ou contra as suas instruções¹⁹.

Devendo os intermediários do crédito, ainda se dirá, como o é a reclamada ---, bem como os seus trabalhadores proceder nas relações com os consumidores, com diligência, lealdade, discrição e respeito consciencioso pelos interesses que lhe estão confiados, designadamente pelos direitos dos consumidores (art. 45.º do referido DL 81.C/2017).

Assim, concluir se deve ter a reclamante direito, à resolução dos contratos por ela anteriormente celebrados – art. 14.º.

Não se vislumbrando que tal constitua abuso de direito, nos termos gerais – nº 2 do referido art. 14.º

Sendo a resolução uma declaração unilateral recipiênda ou receptícia pela qual uma das partes, dirigindo-se à outra, põe termo ao negócio retroactivamente, destruindo a relação contratual em causa.

Daí, e em princípio haver lugar à restituição do que houver sido prestado na execução do contrato – arts. 432 e segs do CC²⁰.

O que quer dizer que as reclamadas devem restituir o preço recebido da reclamante, devendo esta restituir à reclamada --- o aparelho aqui em causa.

¹⁹ Comentário ao Código Civil (Direito das Obrigações), da Faculdade de Direito da UC, p. 1113 e ss,

²⁰ Pedro Pais de Vasconcelos, Teoria Geral do Direito Civil, p. 656 e seg.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Pois, a invalidade ou a revogação do contrato de compra e venda repercute-se na mesma medida, no contrato de crédito – art. 18.º, nº 2 do DL 133/2009, de 2 de Junho.

Sendo, ainda, certo que em caso de crédito coligado, o preço é normalmente entregue directamente pelo financiador ao vendedor, ficando o consumidor com a obrigação de pagar o preço ao primeiro de forma faseada.

Destruídos os dois contratos, por efeito da resolução, a lógica impõe a devolução dos valores recebidos por cada uma das partes na relação triangular.

E, como resulta do art. 18.º, nº 4 do referido DL 133/2009, o consumidor não está obrigado a pagar ao credor o montante correspondente àquele que foi recebido pelo vendedor²¹.

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais, na procedência da reclamação, condeno as reclamadas a, em 15 (quinze) dias, restituírem à reclamante o quantitativo monetário por elas recebido no contexto do contrato em apreço, mediante a entrega pela mesma do equipamento em questão nos autos.

Sem custas.

Notifique

08/02/24

Henrique Serra Baptista
Juiz-Arbitro

²¹ Jorge Morais Carvalho, *ibidem*, p. 587.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA

