



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 2507 /2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços de infra-estrutura de transportes

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a reparação legal

Direito aplicável: D.L. 57/2008 de 26 de março

Pedido do Consumidor: Envio de um novo identificador de substituição.

Sentença nº 183 / 2023

Requerente:

Requerida:

SUMÁRIO:

I – As ações enganosas encontram-se assim previstas no transcrito art. 7.o do D.L. 57/2008 de 26 de março, cujo n.o 1, proémio refere que “é enganosa a prática comercial que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente corretas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor em relação a um ou mais dos elementos a seguir enumerados e que, em ambos os casos, conduz ou é suscetível de conduzir o consumidor tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo”;

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a substituição do identificador por um novo sem quaisquer custos, alega na sua reclamação inicial que em 2006 celebrou um contrato com a Requerida pelo qual adquiriu um dispositivo identificador, o qual agora a requerida reclama a substituição estando o mesmo a funcionar corretamente mas resultando de uma política de mudança de equipamentos da Requerida que obriga os consumidores a despendarem o valor de um novo dispositivo cobrando duas vezes por um dispositivo a um cliente.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, impugnando os factos versados na

reclamação inicial, desde logo alegando funcionamento deficitário do dispositivo da requerente, conforme lhe foi comunicados das sucessivas vezes e necessária aquisição de equipamento.

*

2.1. Objeto de Litígio

A presente querela, caracterizando-se como uma *ação declarativa de condenação*, cinge-se na questão de saber se, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C., se verifica ou não a existência de causa justificativa para a Requerida proceder à substituição do equipamento sem custos para a Requerente.

2.2 Valor da Ação

€30,00 (trinta euros)

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

*

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Reclamante aderiu ao serviço ---- no dia 09/09/2006 para o veículo com a matrícula ----, dando origem ao contrato n. 514814833, a que passo a corresponder o identificador n. 03887970616

2. O identificado equipamento suporta a tecnologia Low Data Rate

3. Pelo menos desde outubro de 2019 existem anomalias no identificador da Reclamante,



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



4. Desse facto foi a Reclamante informada em 15/10/2019, 17/12/2019, 11/03/2020, 15/05/2020, 11/08/2021, 1/10/2021, 18,10,2021, 3/2/2022, 21/2/2022, 9/3/2022, 6/10/2022, 19/10/2022, 15/11/2022, 28/11/2022 e 14/12/2022

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos.

*

3.3. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição do Requerente, além da demais prova documental junta aos atos, como o seja a adesão à proposta contratual, as condições contratuais e bem assim as comunicações remetidas pela Requerida à Requerente advertindo-a da existência de anomalias juntas aos autos.

*

3.3. Do Direito

Regulada pelo Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março, a matéria da prática comerciais desleais, assume-se como essencial para assegurar a confiança dos consumidores no mercado, para garantir a concorrência e para promover o desenvolvimento de transações comerciais transfronteiriças.

O decreto-lei estabelece uma proibição geral única das práticas comerciais desleais que distorcem o comportamento económico dos consumidores e aplica-se às práticas comerciais desleais, incluindo a publicidade desleal, que prejudicam diretamente os interesses económicos dos consumidores e indiretamente os interesses económicos de concorrentes legítimos, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores no mercado interno.

Aquela proibição geral aplica-se da mesma forma a práticas comerciais desleais que ocorram antes, durante e após qualquer relação contratual entre um profissional e um consumidor. Esta proibição geral é conjugada com disposições



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

sobre os dois tipos de práticas comerciais desleais mais comuns: as práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas. O carácter leal ou desleal da prática comercial é aferido utilizando-se como referência o consumidor médio.

O presente decreto-lei classifica as práticas enganosas como ações enganosas e omissões enganosas. Em relação às omissões, estabelece um número limitado de elementos essenciais de informação para que, em determinados casos, o consumidor possa tomar uma decisão de transação esclarecida. – cfr. preâmbulo do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março

Este diploma legal foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23 de Setembro, no seguimento da transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva n.º 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera as Diretivas n.º 84/450/CEE, do Conselho, de 10 de setembro, 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio, 98/27/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de maio, e 2002/65/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro, e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro (diretiva relativa às práticas comerciais desleais).

Dado que o Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, não se mostrou totalmente conforme com o disposto na Diretiva n.º 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, tornou-se necessário clarificar o conteúdo de algumas disposições e revogar as que não tinham correspondência com o texto da referida diretiva. – cfr. preâmbulo do Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23 de Setembro.

Assim, e na redação atual, dispõe o referenciado diploma legal:

“Artigo 7.º Ações enganosas

1 - É enganosa a prática comercial que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente corretas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor em relação a um ou mais dos elementos a seguir enumerados e que, em ambos os casos, conduza ou é suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- a) *A existência ou a natureza do bem ou serviço;*
- b) *As características principais do bem ou serviço, tais como a sua disponibilidade, as suas vantagens, os riscos que apresenta, a sua execução, a sua composição, os seus acessórios, a prestação de assistência pós-venda e o tratamento das reclamações, o modo e a data de fabrico ou de fornecimento, a entrega, a adequação ao fim a que se destina e as garantias de conformidade, as utilizações, a quantidade, as especificações, a origem geográfica ou comercial ou os resultados que podem ser esperados da sua utilização, ou os resultados e as características substanciais dos testes ou controlos efetuados ao bem ou serviço;*
- c) *O conteúdo e a extensão dos compromissos assumidos pelo profissional, a motivação da prática comercial e a natureza do processo de venda, bem como a utilização de qualquer afirmação ou símbolo indicativos de que o profissional, o bem ou o serviço beneficiam, direta ou indiretamente, de patrocínio ou de apoio;*
- d) *O preço, a forma de cálculo do preço ou a existência de uma vantagem específica relativamente ao preço;*
- e) *A necessidade de prestação de um serviço, de uma peça, da substituição ou da reparação do bem;*
- f) *A natureza, os atributos e os direitos do profissional ou do seu agente, como a sua identidade e o seu património, as suas qualificações, o preenchimento dos requisitos de acesso ao exercício da atividade, o seu estatuto, ou as suas relações, e os seus direitos de propriedade industrial, comercial ou intelectual, ou os prémios e distinções que tenha recebido;*
- g) *Os direitos do consumidor, em particular os direitos de substituição, de reparação, de redução do preço ou de resolução do contrato nos termos do disposto no regime aplicável à conformidade dos bens de consumo, e os riscos a que o consumidor pode estar sujeito.*

2 - Atendendo a todas as características e circunstâncias do caso concreto, é enganosa a prática comercial que envolva:

- a) *Qualquer atividade de promoção comercial relativa a um bem ou serviço, incluindo a publicidade comparativa, que crie confusão com quaisquer bens ou*



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

serviços, marcas, designações comerciais e outros sinais distintivos de um concorrente;

b) O incumprimento pelo profissional de compromisso efetivo decorrente do código de conduta a que está vinculado no caso de ter informado, na prática comercial, de que se encontrava vinculado àquele código.

3 - Nas relações entre empresas é enganosa a prática comercial que contenha informação falsa ou que, mesmo sendo factualmente correta, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro em relação aos elementos identificados nas alíneas a) a d) e f) do n.o 1.

As ações enganosas encontram-se assim previstas no transcrito art. 7.o do D.L. 57/2008, cujo n.o 1, proémio refere que “é enganosa a prática comercial que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente corretas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor em relação a um ou mais dos elementos a seguir enumerados e que, em ambos os casos, conduz ou é suscetível de conduzir o consumidor tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo”: Entre os elementos a seguir enumerados encontram-se a existência ou natureza do bem ou serviço (art. 7.o, n.o 1, a)), bem como as suas características (art. 7.o, n.o 1, b)), o conteúdo e extensão dos compromissos assumidos pelo profissional (art. 7.o, n.o 1, c)), o preço (art. 7.o, n.o 1, d)), a necessidade de um serviço ou de uma peça, ou da substituição ou reparação de um bem (art. 7.o, n.o 1, e)), natureza, atributos e direitos do profissional (art. 7.o, n.o 1, f)) e direitos do consumidor (art. 7.o, n.o 1, g)). Trata-se assim de elementos essenciais para que o consumidor tome uma decisão informada e esclarecida em relação ao negócio em causa. Consideram-se igualmente ações enganosas as atividades de promoção comercial relativas a um bem ou serviço, incluindo a publicidade comparativa, que crie confusão com quaisquer bens ou serviços, marcas, designações comerciais e outros sinais distintivos de um concorrente (art. 7.o, n.o 2, a)). Da mesma forma, é considerada ação enganosa o incumprimento por parte do profissional de normas constantes em códigos de conduta a que está vinculado, desde que tenha informado, na prática comercial, de que se encontrava vinculado àquele código (art. 7.o, n.o 2, b)). - Prof. Doutor Luís Manuel Teles de Menezes Leitão, in *As práticas comerciais desleais nas relações de consumo*.

“Artigo 14.o Invalidez dos contratos



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



1 - Os contratos celebrados sob a influência de alguma prática comercial desleal são anuláveis a pedido do consumidor, nos termos do artigo 287.o do Código Civil. 2 - Em vez da anulação, pode o consumidor requerer a modificação do contrato segundo juízos de equidade.

3 - Se a invalidade afetar apenas uma ou mais cláusulas do contrato, pode o consumidor optar pela manutenção deste, reduzido ao seu conteúdo válido.”

O art. 14.o estabelece que os contratos celebrados sob a influência de alguma prática comercial desleal são anuláveis a pedido do consumidor, nos termos do art. 287.o do Código Civil. Desta remissão resulta que apenas o consumidor tem legitimidade para requerer a anulação do contrato, tendo para o efeito o prazo de um ano a contar da cessação do vício (art. 287.o, n.o 1, CC). Caso, no entanto, o contrato ainda não tenha sido cumprido, a anulabilidade pode ser arguida sem dependência de prazo, tanto por via de ação como por via de exceção (art. 287.o, n.o 2, CC). Numa solução pouco comum, a lei admite, no entanto, que o consumidor possa, em lugar da anulação, requerer a modificação do contrato segundo juízos de equidade (art. 14.o, n.o 2). Esta solução não consta da Diretiva 2005/29/CE e é pouco conforme com a natureza das práticas comerciais desleais, as quais não se caracterizam por induzir a um desequilíbrio contratual, que necessitasse de ser corrigido equitativamente, mas antes por conduzir à celebração dos contratos com base em ações ou omissões enganosas ou agressivas. Dificilmente por isso a modificação do contrato celebrado constituirá um remédio adequado perante a violação dos direitos dos consumidores. A lei estabelece ainda que, se a invalidade afetar apenas uma ou mais cláusulas do contrato pode o consumidor optar pela manutenção deste, reduzido ao seu conteúdo válido (art. 14.o, n.o 3). Esta disposição contraria o regime geral da redução negocial, constante do art. 292.o CC, o qual estabelece que a nulidade ou anulação parcial não determina a invalidade de todo o negócio, salvo quando se mostre que este não teria sido concluído sem a parte viciada. Efetivamente, neste âmbito a invalidade parcial afeta todo o negócio, a menos que o consumidor opte pela sua redução.

Ora, *in casu*, não resulta provada qualquer atuação enganosa pela Requerida, não se vislumbra que tenha sido dada garantia de durabilidade vitalícia do equipamento adquirido pela Requerente, nem tão-pouco que a substituição do equipamento se faça com duplicação de cobrança, resulta sim, dos presentes autos, que pelo menos desde 2019 o dispositivo apresenta deficiência de funcionamento, não lhe permitindo a sua correta e regular utilização, o que, e mais vezes ultrapassado o prazo de garantia de 2 anos, que a própria Reclamante alega



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



na sua peça inicial, sempre importará pelo seu utilizador a aquisição de um equipamento novo, a suas próprias expensas.

Pelo que, e sem mais considerações, terá de improceder a pretensão da Reclamante nestes atos.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se.

Lisboa, 11/05/2023

A Juiz-Árbitro,
(Sara Lopes Ferreira)