

VENDAS AGRESSIVAS E ARREPENDIMENTO: *COMO PROTEGER O CONSUMIDOR?*¹

“CONSUMIDORES, POR DEFINIÇÃO, SOMOS TODOS NÓS.”

JOHN F. KENNEDY²

O conceito de consumidor³, bem como os seus inerentes interesses, são um fenómeno relativamente recente. Os Estados Unidos foram os primeiros a promover e a proteger o consumidor, nos anos vinte do século passado, nele tendo sido criadas as primeiras instituições com o objetivo de estudar a problemática do consumo e da defesa dos consumidores.

¹ Versão final e corrigida face à primeira que foi alvo de publicação em junho de 2017.

² Excerto do famoso discurso do presidente norte-americano John F. Kennedy, proferido no Congresso a 15 de março de 1962. Nesta intervenção, Kennedy salientou que, apesar de não se encontrarem organizados e não serem ouvidos, os consumidores constituem o maior grupo económico a atuar no mercado, sendo influenciados por (e influenciando) todas as decisões tomadas a este nível.

³ O conceito de consumidor não é uniforme. No direito europeu a noção de consumidor terá sido positivada pela primeira vez, na Carta de Proteção do Consumidor (17-maio-1973) que o definiu o consumidor como «*uma pessoa física ou coletiva a quem são fornecidos bens e prestados serviços para uso privado.*» No ordenamento jurídico português a primeira noção legal de consumidor resultou da antiga Lei de Defesa do Consumidor (cf. Lei n.º29/81 de 22 de Agosto) que no seu artigo 2º, considerava consumidor «*todo aquele a quem sejam fornecidos bens ou serviços destinados ao seu uso privado por pessoa singular ou coletiva que exerça com carácter profissional, uma atividade económica.*» Atualmente a vigente Lei de Defesa do Consumidor (cf. Lei n.º24/96 de 31 de Julho) no n.º1 do seu artigo 2º define consumidor, do seguinte modo “... *todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios. ...*”. Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 41-42 (nota 1).

Sobre os problemas que o conceito de consumidor tem gerado na nossa jurisprudência *vide* a título de exemplo o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 03-out.-2017 (Relator Júlio Gomes), disponível em dgsi.pt, que refere que “O conceito de consumidor não é unívoco, podendo, mesmo do ponto de vista do direito, serem-lhe atribuídos diferentes sentidos. No AUJ n.º 4/2014 encontram-se elementos que permitem concluir que o próprio não adoptou a concepção de consumidor intermédio, mas antes a de consumidor final, excluindo do conceito aquele que compra ou promete comprar com escopo de revenda (...)”.

Em matéria de legislação, foram aprovadas na primeira metade do século normas para impedir as práticas comerciais desleais e a publicidade enganosa e promover a etiquetagem de determinados produtos⁴, seguindo-se depois a Europa⁵.

Em Portugal, as políticas de proteção do consumidor estão relacionadas com as exigências comunitárias e com a transposição de inúmeras diretivas, que começaram a surgir nos finais dos anos setenta do século XX.

No entanto a exigência da tutela do consumidor não é exigida apenas por via comunitária, mas também por via constitucional, desde logo pelo artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa⁶ (doravante CRP), que reconhece o direito “(...) *à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e a informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação dos danos*”.

Assim sendo, e com vista a alcançar uma maior proteção do consumidor, que como vimos *supra* também decorre da CRP, refere CARLOS LACERDA BARATA que “*os processos de contratação que envolvem o consumidor justificam a presença de um conjunto específico e dirigido de regras e de princípios tendentes a assegurar com eficácia a sua proteção*”⁷, situação que segundo o autor sucede nomeadamente quando o consumidor “*assuma o papel de adquirente de bens e de serviços, em virtude da celebração dos respetivos contratos, tendo como contraparte um fornecedor de bens ou prestador de serviços, que atue no âmbito da sua atividade profissional*”⁸, assim esta situação costuma colocar-se nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, abrangendo segundo o autor, os concluídos no domicílio do consumidor e em situações equiparadas⁹.

⁴ Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2017 – 4.ª Edição, p. 17.

⁵ Cfr. LUÍS MENEZES LEITÃO, (2002) *in Estudos do Instituto de Direito do Consumo* (Vol. I). Almedina.

⁶ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, *Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial*, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 69.

⁷ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, *Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial*, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 41.

⁸ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, *Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial*, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 43.

⁹ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, *Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial*, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 43. Sobre o regime específico dos contratos celebrados fora

CARLOS LACERDA BARATA refere, nomeadamente a propósito dos contratos celebrados com o consumidor fora do estabelecimento comercial, que a perspetiva do consumidor nestes casos deve ser a da *parte mais fraca*¹⁰, visto que estamos perante uma relação contratual assimétrica¹¹, que segundo o autor decorre do facto da iniciativa negocial induzida não pertencer inicialmente ao consumidor, mas antes pelo contrário, ao vendedor, é este último que aborda o consumidor, no local onde este se encontre, nomeadamente no domicílio¹², existe também, em regra, uma menor liberdade de escolha por parte do consumidor, que, *apanhado desprevenido*, não tem possibilidade de comparar os preços, a natureza e as características do bem objeto do contrato¹³, e decorre ainda do facto de existir um *factor surpresa* que acaba por provocar um desequilíbrio entre as partes, visto que o encontro imediato com um profissional de vendas acarreta, na maioria dos casos, um menor grau de reflexão por parte do consumidor¹⁴.

Assim tendo-se identificado os problemas subjacentes a este tipo de contratação, em especial no que concerne à fragilidade da proteção do consumidor, coloca-se a questão

do estabelecimento comercial *vide* CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, pp. 54 e ss.

¹⁰ Cfr. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-nov.-2011 (relator Moreira Alves), disponível em dgsi.pt, que refere a este propósito que “*É a finalidade do acto de consumo que determina, essencialmente, a qualificação do consumidor como sujeito do regime de benefício que aqueles diplomas legais regulamentam, partindo da presunção de que se trata da parte mais fraca, menos preparada tecnicamente, em confronto com um contratante profissional, necessariamente conhecedor dos meandros do negócio que exercita.*”

¹¹ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 44.

¹² Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 45.

¹³ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 46.

¹⁴ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 47.

O autor ainda enuncia na sua obra outros fatores que permitem ao interprete perceber com maior profundidade os motivos a que levam a que o consumidor nestes casos, seja tido como a parte mais fraca no âmbito contratual *vide* CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, pp. 49-52.

de saber se existem mecanismos de defesa jurídica que permitam ao consumidor apaziguar a sua situação contratual que é em regra *mais fraca*. Uma das formas de proteger o consumidor concretiza-se na atribuição, ao consumidor, de um chamado “direito de arrependimento”, que corresponde segundo CARLOS LACERDA BARATA a um “período de reflexão”, período este que constitui, segundo o autor, um traço paradigmático dos contratos de consumo¹⁵, e o melhor escudo de proteção do consumidor contra as técnicas de vendas agressivas. No entanto o problema que se coloca é que este direito normalmente não é transmitido ao consumidor quando o mesmo compra algum produto neste tipo de contratos: assim impõe-se a seguinte questão, *como proteger eficazmente o consumidor?*

CARLOS LACERDA BARATA dá nos algumas solução para a questão colocada *supra*: em primeiro lugar o “consumidor deve ser pronta e adequadamente informado da existência do direito de arrependimento do contrato, do respetivo prazo e do modo de exercício, devendo ser-lhe facultado o correspondente formulário (cf. artigo 4.º/1/al. j) e anexo B do Decreto-lei n.º 24/2014.)”¹⁶, em segundo, e para o caso de exercício, o consumidor deve ser informado, sendo caso disso, de que suportará os custos da devolução do bem e do concreto montante desses custos, se o bem em causa, pela sua natureza, não puder ser devolvido por correio normal (cf. artigo 4.º/1, al. l) do Decreto-Lei n.º 24/2014)¹⁷, em terceiro e para a hipótese de o consumidor solicitar que a prestação de serviços se inicie durante o prazo para o exercício do direito, o profissional deve informar o consumidor da obrigação de pagar o valor proporcional ao serviço prestado (artigo 4.º/1, al. m) do Decreto-Lei n.º 24/2014)¹⁸, em quatro, existe ainda uma especial obrigação de informar acerca da própria e excecional inexistência do direito ao arrependimento (artigo 17.º) e dos casos em que o consumidor o perde (artigo 17º/1, l) e

¹⁵ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 89.

¹⁶ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 91.

¹⁷ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 92.

¹⁸ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 92.

4.º/1, al. n) do Decreto-Lei n.º 24/2014)¹⁹, diz-nos o autor por último lugar que o dever de informação deve ser cumprido, em tempo útil antes do momento da celebração do contrato (artigo 4.º/1 Decreto-Lei n.º 24/2014), nos termos que ficaram antes indicados, inclusivamente quanto à subsequente integração, dos respetivos dados, no contrato e aos respetivos aspetos formais, que jogam como pilares da proteção do consumidor²⁰.

Em sede de conclusão, poderemos ver que o consumidor poderá ser a parte mais fraca no âmbito contratual, nomeadamente quando se fala de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial como se viu *supra*, que o direito ao arrependimento é um dos mecanismos de proteção do consumidor nestes casos, protegendo-o deste tipo de abusos contratuais, visto que é um direito irrenunciável e de exercício não condicionável²¹, no entanto este direito só pode ser exercido pelo consumidor se o vendedor cumprir o dever de informação face à existência, às condições e ao regime deste direito, assim há uma estreita ligação entre o direito ao arrependimento do consumidor e do dever de informação da sua existência, condições e regime por parte do vendedor.

Assim entendemos que só se poderá falar em direito ao arrependimento e proteção eficaz do consumidor contra vendas agressivas através da estrita ligação entre este direito de arrependimento, com a pronta e adequada informação destinada ao consumidor, e exigida ao vendedor, de que este direito existe e mesmo que o consumidor seja pressionado a comprar o produto, poderá sempre desistir pela pressão a que o mesmo, no momento, estava submetido.

Joana Costa Lopes

¹⁹ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 92.

²⁰ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 92.

²¹ Cfr. CARLOS LACERDA BARATA, Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, in *Estudo de Direito do Consumo*, Volume V, (coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde, Carlos Lacerda Barata), AAFDL, Lisboa, 2017, p. 95.