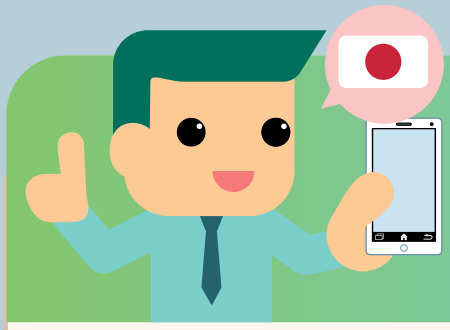
Caso do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau



A obrigação do operador comercial para prestar informações certas e a conformidade do bem com o contrato

Durante uma viagem no Japão, a Alice viu alguns telemóveis da marca japonesa com boa aparência, pensando que os produtos fabricados no Japão têm garantia de qualidade. Portanto, após o regresso para Macau, deslocou-se a uma loja de telemóvel para se informar sobre os telemóveis da marca japonesa. O empregado da loja promoveu-lhe um telemóvel alegadamente fabricado no Japão, e por conseguinte, a Alice decidiu comprá-lo.

Porém, mais tarde, quando a Alice deu uma leitura detalhada do manual do telemóvel, descobriu que foi indicado que a empresa fabricadora era financiada pelos capital conjunto da China e do Japão, e que o telemóvel foi fabricado na China. A Alice repreendeu-se por ter persuadido pelo empregado considerando que ele prestou informação errada para induzir a compra, portanto, esperou resolver o litígio através da submissão ao Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau.

Ouvidos a Alice e o empregado, bem como analisadas as provas como o manual do telemóvel, o árbitro considerou que o pedido de anular a transacção por parte da Alice devia corresponder ao disposto previsto no artigo 240.º do Código Civil que se refere ao erro-vício: "*A declaração negocial é anulável por erro essencial do declarante, desde que o erro fosse cognoscível pelo declaratário ou tenha sido causado por informações prestadas por este.*"[1], ou seja, a Alice podia anular a transacção alegando o "erro essencial" e a prestação de informações erradas pelo empregado.

Em termos da referida disposição legal, o "erro essencial" exige a verificação cumulativa de dois requisitos. Primeiro, o erro refere-se ao motivo decisivo pelo qual a Alice adquiriu o telemóvel, isto é, se ela conhecesse que o telemóvel não foi fabricado no Japão, não o teria comprado. Segundo, para uma pessoa qualquer, quando se encontrasse na mesma situação que a Alice, esse também não teria comprado se conhecesse que o telemóvel não foi fabricado no Japão. De facto, a Alice só pretendia comprar um telemóvel fabricado no Japão, e se conhecesse que o telemóvel em causa foi fabricado na China, não o teria comprado, mas só efectuou a compra sob o pressuposto de ser "fabricado no Japão".

Aliás, o empregado alegou que o telemóvel foi fabricado no Japão, mas de facto na China, o que indicou certamente que o empregado prestou informações erradas à Alice. Também estava ciente de que a Alice queria comprar um telemóvel fabricado no Japão, sendo este factor essencial que promoveu a decisão de compra.

Por fim, o árbitro deu razão à Alice e decretou a anulação da transacção. Porém, devido à utilização pela Alice durante algum tempo, houve lugar a um desconto necessário e adequado consoante a amortização do telemóvel.

[1] Com a entrada em vigor da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), às transacções efectuadas entre o consumidor e o operador comercial após essa data é prioritariamente aplicável a dita lei e subsidiariamente o Código Civil.