

Sentença

Processo nº 998/2025

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

1. A celebração de negócios jurídicos por pessoa afetada por um episódio maníaco associado ao Transtorno Afetivo Bipolar com sintomas psicóticos (CID F31.2) suscita sérias reservas quanto à validade das declarações negociais prestadas nesse contexto.
2. Esta patologia caracteriza-se por episódios de exaltação do humor, impulsividade, perda de juízo crítico e, em muitos casos, sintomatologia psicótica, afetando diretamente a capacidade de autodeterminação e a compreensão do alcance dos atos praticados.
3. Nos termos do artigo 257.º do Código Civil português, a declaração negocial emitida por pessoa que, no momento da sua emissão, se encontrava em estado de perturbação psíquica, ainda que transitória, sem condições de entender ou de se determinar de acordo com esse entendimento, é anulável.
4. A validade de contratos celebrados sob esta condição deve, por isso, ser cuidadosamente apreciada, especialmente quando estejam em causa práticas comerciais agressivas ou pouco claras, suscetíveis de influenciar a vontade do consumidor vulnerável.
5. A atuação do profissional ou comerciante que se aproveite, ainda que indiretamente, do estado de fragilidade do declarante pode configurar, além de causa de anulabilidade do negócio, violação dos princípios da boa-fé (art. 762.º CC), abuso de direito (art. 334.º CC) e infração aos direitos do consumidor, nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.
6. A jurisprudência e a doutrina reconhecem que a especial vulnerabilidade do declarante, quando detetável no momento da celebração do negócio, impõe um dever acrescido de prudência e diligência por parte da contraparte, sob pena de responsabilidade civil e nulidade ou anulabilidade dos atos celebrados.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação pelo que se passou, de imediato, para o julgamento arbitral.

1. 2. A Reclamante solicita a devolução da quantia paga à Reclamante alegando a patologia de que padece e o quadro clínico em que se encontrava no momento da aquisição.

1.3. A Reclamada alega que a Reclamante estava perfeitamente consciente e que nada tem a restituir.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber a Reclamante têm direito à devolução da quantia de 2490,00 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 15 de abril de 2025, a Reclamante, enquanto esperava por uma amiga no Centro Comercial Norte Shopping, fora abordada para visitar o estabelecimento comercial da Reclamada no referido local;

2. A Reclamada alega que, durante a visita ao referido local, estaria a passar por um episódio maníaco de compulsão, fruto da sua condição médica de Bipolaridade Esquizoafetiva, docs. 1 e 5

3. A Reclamante passou cerca de uma hora e meia dentro do referido estabelecimento comercial, alegando que fora sempre aliciada pelas colaboradoras a adquirir bens, referindo estas que na aquisição de mais um bem teria sempre mais um oferta;

4. A Reclamante referiu que, mesmo após a primeira compra, as colaboradoras da Reclamada continuaram a aliciá-la, tendo-a levado a efetuar uma segunda compra, totalizando assim um prejuízo de 2490,00 euros, Docs 2, 3 e 4;

5. A Reclamante declarou que, aquando da sua ida ao shopping, se encontrava à espera de uma amiga e que, quando esta finalmente a encontrou, a fez cair em si e perceber o que havia comprado;
6. A Reclamante sublinha o método pouco ortodoxo de ser atendida por duas colaboradoras que, cada uma na sua vez, assumiram comportamentos de “sedução” serrada para atingir objetivos de venda;
7. A Reclamante declarou que comentou com as colaboradoras da Reclamada a fase depressiva que estava a viver, tendo inclusive chorado;
8. A Reclamada declarou ainda que após faturados os primeiros 580,00€ , a gerente do estabelecimento da Reclamada assumiu o controle da situação e partiu para um aproveitamento puro e duro da situação, alegando que ela, Reclamada, se encontrava em um acesso de megalomania;
9. A Reclamante disse ainda que, claramente perturbada, se refugiou em outro estabelecimento comercial do referido Shopping onde a sua amiga é colaboradora, e que esta ao ver o estado da Reclamante se dirigiu ao estabelecimento comercial da Reclamada dizendo que as colaboradoras do estabelecimento deveriam aceitar a devolução dos artigos adquiridos, pois a Reclamante não estava em si;
10. A Reclamante esclareceu que tudo isto ocorreu momentos após as compras que efetuou;
11. A Reclamada alega que durante o tempo que a Reclamante esteve na loja a mesma realizou tratamentos cosméticos consentidos e que em nada foram constrangedores;
12. A Reclamada alega ainda que a Reclamante ficou muito agradada com os resultados e que permaneceu cerca de hora e meia no estabelecimento tendo adquirido uma serie de produtos e instrumentos;
13. A Reclamada alega que o comportamento da Reclamante era perfeitamente normal não evidenciando patologia;

14. A Reclamada disse ainda que a Reclamante interagiu coerentemente com as colaboradoras da Reclamada;

15. A Testemunha da Reclamada, _____, gestora de loja, explicou os tratamentos efetuados à Reclamada, os dispositivos utilizados, radiofrequência, infravermelhos e cosmética;

16. A Testemunha descreveu o *modus operandi* em loja, tendo começado por uma demonstração à Reclamante, seguida de análise da pele da mesma, que colocaram questões à Reclamante;

17. A Testemunha disse ainda que fizeram várias sugestões, que após a primeira venda no valor de 910,00 €, realizaram um tratamento na Reclamada, o qual possui um valor de 250,00, não tendo este sido cobrado;

18. A Testemunha declarou que tal oferta se verifica quando o cliente atinge cerca de 1000,00 em compras;

19. A Testemunha declarou ainda que teve várias conversas pessoais com a Reclamante, tendo-lhe revelado que também sofre de uma patologia

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 2, 4 (valores dispendidos pela Reclamante).

Prova por declaração: 1, 3, 4 (convencimento da Reclamante por parte da colaboradoras da Reclamada), 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19.

Factos não provados: 13 e 14.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento, especialmente as declarações da testemunha da Reclamada sobre o *modus operandi* perante os clientes e, *in casu*, com a Reclamante.

3.1.3 Motivação

Perante a factologia apresentada, ficou provado a patologia da Reclamante, aliás visível, durante o julgamento arbitral, especialmente o seu estado depressivo e a dificuldade em expressar-se escorreitamente.¹

Ficou também provado a atuação das colaboradoras perante os clientes, especialmente quando atingem determinado patamar de comparas.

3.2 Do Direito

A situação em análise reporta-se a uma sequência de compras realizadas pela Reclamante no estabelecimento comercial da Reclamada, instalado no Centro Comercial Norte Shopping, em circunstâncias que revelam uma particular vulnerabilidade emocional e psíquica da Reclamante, conforme resulta quer da prova documental junta aos autos (docs. 1 e 5), quer da avaliação do seu comportamento durante a audiência arbitral.

Com efeito, ficou provado que a Reclamante sofre de Transtorno Afetivo Bipolar com sintomas psicóticos (CID F31.2), sendo que no dia dos factos se encontrava a atravessar um episódio maníaco — uma condição clínica que afeta diretamente a capacidade de decisão, o juízo crítico e o controlo impulsivo.

A própria Reclamante referiu que, após ser abordada no centro comercial, permaneceu no interior da loja cerca de uma hora e meia, tendo adquirido produtos

¹ O código CID F31.2 refere-se ao Transtorno Afetivo Bipolar, episódio atual maníaco com sintomas psicóticos. Tal significa que a pessoa está passando por um episódio de mania (fase de humor elevado e acelerado) com sintomas psicóticos, como alucinações ou delírios, e já teve pelo menos um outro episódio afetivo (hipomaníaco, maníaco, depressivo ou misto) anteriormente. O CID F31.2 é uma das subcategorias do CID F31, que engloba os transtornos bipolares. Os transtornos bipolares são caracterizados por alterações extremas de humor, alternando entre episódios de mania e depressão. Cf. <https://www.msmanuals.com/pt/profissional/transtornos-psiqui%C3%A1tricos/transtornos-do-humor/transtornos-bipolares>

no valor total de 2.490,00€, valor claramente significativo, e que, segundo alegado, não corresponde ao seu padrão habitual de consumo.

Durante esse período, e apesar do visível estado emocional da Reclamante — que se encontrava abatida, tendo mesmo chorado durante a interação com as colaboradoras — foi sujeita a várias abordagens comerciais persistentes, incluindo sugestões sucessivas de aquisição de produtos com promessas de ofertas associadas, como descrito.

A prova produzida permite concluir que, embora estas práticas comerciais possam ser usuais no tipo de estabelecimento em causa, a intensidade e continuidade da abordagem podem ter tido um impacto desproporcional num consumidor em situação de fragilidade emocional.

Neste contexto, entende-se estar reunida a previsão do artigo 257.º do Código Civil, uma vez que a Reclamante, ao tempo da celebração dos negócios jurídicos em causa, não se encontrava em condições de entender ou de se auto determinar de forma plenamente consciente, em resultado de um estado psicopatológico temporário, o que torna os contratos de compra e venda celebrados anuláveis por incapacidade accidental.

Adicionalmente, e embora a prova não revele, de forma inequívoca, uma intenção deliberada de manipulação por parte das colaboradoras da Reclamada, não se pode deixar de notar, à luz do que foi descrito em julgamento, um certo aproveitamento da situação da Reclamante — mesmo que não totalmente consciente ou intencional.

A gerente da loja, ouvida como testemunha, confirmou os procedimentos habituais no atendimento, designadamente a realização de demonstrações, diagnósticos de pele e aplicação de tratamentos cosméticos não cobrados, como forma de incentivo à compra.

No entanto, o modo como a situação evoluiu, incluindo o volume da compra e a sua rapidez, suscita fundadas dúvidas quanto à plena liberdade da vontade contratual da Reclamante.

A atuação da Reclamada deve, por isso, ser também apreciada à luz do princípio da boa-fé (artigo 762.º do Código Civil), que impõe uma conduta leal e equilibrada tanto na formação como na execução dos contratos.

No caso, não pode deixar de se considerar que a manutenção da pressão comercial após a primeira compra, em conjugação com a perceção visível de que a cliente se encontrava num estado emocional delicado, violou esse princípio.

Também o Regime Jurídico da Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) é aqui aplicável, em particular no que respeita ao direito à proteção dos interesses económicos, art. 9.º.

Por fim, e considerando o conjunto das circunstâncias, é ainda possível convocar a figura do abuso de direito (art. 334.º do Código Civil), na medida em que a Reclamada exerceu o seu direito de contratar de modo desproporcional, em manifesta desconformidade com os princípios da boa-fé e da lealdade contratual, explorando a posição frágil da Reclamante num contexto em que esta não apresentava condições de discernimento normais.

Em face de tudo o exposto, entende-se que a situação em apreço preenche os requisitos legais para a anulação dos contratos celebrados, por incapacidade acidental da Reclamante à luz do artigo 257.º do Código Civil, estando igualmente verificada a violação dos deveres de boa-fé na relação contratual, e consubstanciando uma atuação desproporcionada face à situação de fragilidade emocional da consumidora.

Nestes termos, deverá ser reconhecido o direito da Reclamante à restituição integral dos valores pagos, no montante de 2.490,00€, acrescidos dos encargos com as taxas da arbitragem.

4. Decisão

Face à matéria de facto dada como provada e à fundamentação jurídica anteriormente exposta, decide-se:

- Julgar procedente o pedido da Reclamante;

- Declarar a anulabilidade dos contratos de compra e venda celebrados entre a Reclamante e a Reclamada, nos termos do artigo 257.º do Código Civil, por incapacidade accidental no momento da celebração dos negócios;
- Condenar a Reclamada a restituir à Reclamante a quantia de €2.490,00 (dois mil quatrocentos e noventa euros), correspondente aos valores pagos pelos produtos adquiridos;
- Condenar a Reclamada ao pagamento da quantia de €40,00 (quarenta euros), correspondente à taxa de arbitragem suportada pela Reclamante.

Notifique-se.

Porto, 15.06.2025

A Juíz árbitro,

Manoel António Almeida