

Processo: 3530/20.4T8CBR
Nº Convencional: JTRC
Relator: JORGE JACOB
Descritores: CONTRA-ORDENAÇÃO
APRESENTAÇÃO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES
Data do Acórdão: 27-10-2021
Votação: UNANIMIDADE
Tribunal Recurso: COIMBRA (JUÍZO LOCAL CRIMINAL DE COIMBRA (J1))
Texto Integral: S
Meio Processual: RECURSO CONTRA-ORDENACIONAL
Decisão: CONFIRMADA
Legislação Nacional: ART. 3.º DO DL N.º 156/2005, DE 15-09, COM AS ALTERAÇÕES SUCESSIVAMENTE REGISTADAS, INCLUSIVE A DO DL N.º 74/2017, DE 21-06
Sumário: **Independentemente de todo e qualquer fundamento - nomeadamente, a consideração, pelo prestador de bens ou serviços, da falta de razão do consumidor ou utente –, a apresentação do livro de reclamações é absolutamente obrigatória.**

Decisão Texto Integral:

Acordam em conferência no Tribunal da Relação de Coimbra:

I – RELATÓRIO:

Nos autos de recurso de impugnação judicial suprarreferidos, que correram termos pelo Juízo Local Criminal de Coimbra (Juiz 1) foi proferida sentença mantendo a decisão da autoridade administrativa (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica) que condenou a sociedade arguida E., Lda., pela prática da contraordenação prevista e punida pelo artigo 3º, nº 1, alínea b) e 4 e artigo 9º, nº 1, al. a), 2 e 3 do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações do Decreto-Lei nº 74/2017, de 21.06., na coima de € 10.000,00 (dez mil euros).

Inconformada, a arguida interpôs recurso de cuja motivação retira as seguintes conclusões:

1 - Salvo o devido respeito, não deveria, por um lado, ter sido considerado como provado o facto da Recorrente ter optado livremente e conscientemente por não facultar o livro à Reclamante, e por outro, deveria ter sido considerado como provado que a Recorrente, efetivamente colocou à disponibilização dos Agentes da ASAE e da Cliente o Livro de Reclamações, não tendo tirado qualquer benefício económico, nem ter resultado qualquer consequência danosa para a Cliente.

2. O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, visa reforçar os

procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços; instituindo a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico.

3. Não se pode interpretar a norma prevista no n.º 3 do artigo 3.º do DL 156/2005, de 15 de setembro, no sentido de que a obrigatoriedade da apresentação do livro de reclamações não tem limites, podendo ser legítima a recusa da entrega do livro de reclamações em algumas circunstâncias a avaliar em concreto, como se verifica in casu.

4. O direito a ter acesso ao livro de reclamações não é absoluto e ilimitado para o utente/consumidor, sob pena de uma grande hostilidade.

5. Assim, ao salvaguardar os direitos dos consumidores/utesntes, por mais importantes que sejam, e são-no; não podemos, ao invés, enveredar pelo sentido totalmente oposto, sem limites e ou sem controlo, “passando do oito para o oitenta”, como uso despótico e desmesurado de um livro que pode ser arma de arremesso perfeitamente desvirtuada e descontrolada.

6. Ora, conforme documentos junto aos autos, o motivo de reclamação da cliente já se encontrava resolvido antes de a mesma ter chamado as autoridades e se ter dirigido ao estabelecimento da sociedade arguida.

7. A Recorrente não impediu, nem teve intenção de impedir o direito de reclamação da sua cliente, até porque estava convencida de que não tinha de o fazer. Colocando-se aqui, logicamente, a questão da pertinência da apresentação de reclamação sem qualquer fundamento legal para tal.

8. A gravidade de uma contraordenação afere-se diretamente da letra da lei ou, caso a lei não especifique, fica dependente da análise da violação do bem jurídico protegido, do eventual benefício para o agente e do prejuízo causado pela prática da infração.

9. In casu, considera o Tribunal a quo que a contraordenação não é grave, que foi emitido o recibo respeitante ao serviço prestado atempadamente, sendo que a arguida não tem registados antecedentes contraordenacionais e não resultaram quaisquer consequências danosas da prática da infração cometida.

10. O tribunal errou ao não ter aplicado a sanção de admoestação, tendo optado pela condenação, porquanto estão preenchidos os requisitos exigíveis para a aplicação da sanção de admoestação prevista no art.º 51.º do DL n.º 433/82, de 27 de Outubro, já que ao invés do entendimento da sentença recorrida:

e) a culpa é diminuta;

f) a arguida é primária;

g) não retirou do facto qualquer benefício económico ou outro (nada resulta da sentença) e

h) o queixoso nem sequer quis fazer a sua reclamação, quando foi apresentado o livro de reclamações, pelo que não ficou privado do exercício de qualquer direito.

11. Assim, a admoestação, ao invés do sentenciado cumprirá sempre todas as legais exigências da prevenção, quer geral quer especial.

12. Não deve, por isso, considerar-se abstractamente excluída a viabilidade de ponderação de admoestação pois o tipo contraordenacional previsto não classifica a contraordenação como leve nem como grave ou muito grave, não faz qualificações a este respeito e, ainda para mais, na sentença ora recorrida o Tribunal a quo considerou a conduta como não tendo sido grave.

13. Sofre, ainda, de nulidade a sentença por ausência de fundamentação a esse respeito por violação do artº 379º, nº 1 a) do CPP por remissão do artº 32º do RGCO e artº 18º, nº 1 e 58, nº 1 c) e 51º, já que a sentença recorrida a este propósito basta-se pelo preenchimento do tipo contraordenacional imputado à arguida se encontra preenchido para considerar insuficiente a mera admoestação como sanção adequada o que consubstancia uma interpretação contra legem do artº 51 do RGCO, esvaziando assim o normativo em causa de qualquer sentido útil.

14. De acordo com os princípios da tipicidade e da legalidade que vigoram no direito contraordenacional (artº 1, 2º e 3º do RGCO e artº 29º da CRP) aquele que possa ter ido efectivamente violado pela arguida admite também o sancionamento como admoestação face a tudo quanto antes se motivou.

Nestes termos e nos melhores de Direito, deve o presente recurso ser julgado procedente, por provado, e em consequência ser revogada a decisão recorrida, ou ser substituí-la por outra que absolva a arguida da contraordenação em que foi condenada.

Assim não sendo entendido, deve ser declarada nula a sentença com as legais consequências e, caso ainda assim não se entenda, seja aplicada a sanção de admoestação em substituição da que foi sentenciada.

O Ministério Público respondeu, pronunciando-se pela total improcedência do recurso, posição sufragada nesta instância pelo Exmº Procurador-Geral Adjunto.

Foram colhidos os vistos legais e teve lugar a conferência.

O âmbito do recurso, segundo jurisprudência constante, afere-se e delimita-se pelas conclusões formuladas na respectiva motivação, sem prejuízo do que deva ser officiosamente conhecido, donde se segue que no caso vertente há que conhecer do seguinte:

- Impugnação do julgamento de facto;
- Limitações do acesso dos consumidores/utentes ao livro de reclamações;
- Nulidade da sentença por falta de fundamentação;
- Substituição da coima por simples admoestação.

II – FUNDAMENTAÇÃO:

O tribunal *a quo* considerou provados os seguintes factos:

1. No dia 28 de janeiro de 2016, pelas 16h44m, a sociedade arguida, explorava um estabelecimento de prestação de serviços de apoio e acompanhamento de estudos escolares, designado comercialmente por “...”, situado na Rua (...), n.º (...), em (...).

2. No mesmo dia da explicação M. procedeu ao pagamento do valor devido e não lhe fora remetido o documento comprovativo de tal transacção.

3. Perante tal situação, solicitou a apresentação do Livro de Reclamações, o qual também lhe fora negado.

4. Face a tal recusa, M. decidiu entrar em contacto com a PSP.

5. Em virtude de não ter conseguido entrar em contacto com a PSP, visando a deslocação duma patrulha ao local e da manutenção da recusa de entrega do livro de manutenção, após ter abandonado o estabelecimento contactou com um funcionário do serviço de Finanças que a aconselhou a telefonar à ASAE, o que fez.

6. Os inspectores da ASAE deslocaram-se ao local.

7. M. entrou no referido estabelecimento e junto ao balcão de atendimento solicitou o livro de reclamações a D., a qual recusou tal pretensão sob o pretexto de já ter enviado a factura/recibo via e-mail.

8. Pelas 16h44m os inspetores da ASAE identificaram-se a D., e esta continuou a recusar a entrega do livro de reclamações, dizendo: “não dou porque não tem razão”, “não, não tem que reclamar”, “não, não faz sentido nenhum porque já lhe entregámos o recibo e já lhe enviamos por email” e “você que é de direito, sabe que temos cinco dias para emitir a factura e sabe que não tem qualquer razão para reclamar”.

9. Nesse momento a D. continuava a insistir que já havia enviado o recibo por e-mail, solicitou à brigada para passar para o outro lado do balcão e confirmar no monitor do computador que o e-mail já havia sido remetido.

10. Volvidos alguns minutos a brigada questionou D. sobre a existência do Livro de Reclamações, alertando-a para a obrigatoriedade da apresentação imediata do mesmo caso seja solicitado pelos clientes e utentes, ao que respondeu discordar quando se tratem de casos em que os clientes não têm razão, como seria o caso em apreço.

11. Pelas 14h59m do dia 28 de janeiro de 2016, a sociedade arguida emitiu a factura simplificada nº FT (...), a favor de M., referente a serviços de formação, no valor de € 35, tendo a mesma sido remetida à cliente por correio electrónico no mesmo dia pelas 14h59m.

12. A sociedade arguida foi constituída a 04.06.2008, e em 2014 apresentou o resultado líquido de € 9.789,35, ascendendo o lucro tributável ao valor de € 12.161,74.

13. Os rendimentos do período tiveram o valor de € 147.839,39 e o volume de negócios foi de € 147.808,99.

14. A sociedade arguida tinha perfeito conhecimento que era obrigatório fornecer o Livro de Reclamações sempre que solicitado, porém optou por não o facultar à reclamante M., apesar de saber conscientemente que a sua falta constituía uma contraordenação, sendo que mesmo após a intervenção da ASAE entendeu que não o tinha de fazer.

15. Agiu assim livre, voluntária e conscientemente, bem sabendo que a sua conduta não era permitida por lei.

16. A sociedade arguida não emitiu no dia 25 de Janeiro de 2016, data da explicação da cliente, a factura/recibo relativo ao pagamento de € 35 efectuado por aquela devido a uma avaria no sistema informático.

17. A sociedade arguida não tem antecedentes criminais registados.

Considerou-se não provado o seguinte:

- A gerente da sociedade quando alertada para a necessidade de ter de mostrar o Livro de Reclamações à cliente colocou o mesmo sobre o balcão, à disponibilização dos agentes da ASAE e da cliente, tendo sido os agentes a mandar a cliente embora.

O julgamento de facto foi fundamentado nos seguintes termos: (...).

A primeira questão a tratar prende-se com a posição assumida pela recorrente relativamente à matéria de facto. Decorre genericamente das conclusões que formulou a sua vontade de impugnar o provado. Contudo, no caso vertente, a 2ª instância apenas conhecerá da matéria de direito, como expressamente resulta do art. 75º, nº 1, do Regime Geral das Contraordenações e Coimas, aprovado pelo DL nº 433/82, de 27 de Outubro (adiante referido apenas como RGCO), ficando o conhecimento da matéria de facto limitado à previsão do art. 410º, nº 2, do CPP, diploma cuja subsidiária aplicação está expressamente prevista no art. 41º, nº 1, do RGCO. Esse normativo constitui uma válvula de escape do sistema, instituindo uma revista alargada, na medida em que permite aos tribunais superiores, mesmo nos casos em que deveriam conhecer apenas da matéria de direito (seja porque a matéria de facto não foi impugnada ou o não foi validamente, seja por limitação decorrente da própria lei, como sucede no RGCO) alargar o âmbito da sua intervenção ao conhecimento de questões de facto. Tal possibilidade está limitada aos casos em que se evidencie pelo menos um dos vícios previstos nas diversas alíneas do nº 2 do citado art. 410º, exigindo-se que este resulte do texto da decisão recorrida, decorrendo do seu texto, só por si ou conjugado com as regras da experiência comum. Não é esse o caso vertente, posto que não foi expressamente invocado qualquer desses vícios no recurso interposto e este Tribunal, no uso dos seus poderes de conhecimento oficioso, não os detecta. Nessa medida, a matéria de facto fixada na decisão agora submetida ao crivo desta Relação considera-se definitivamente fixada.

Está em causa a recusa de apresentação do livro de reclamações a pessoa que no uso dos seus direitos de consumidor solicitou que este lhe fosse facultado, o que constitui infracção ao disposto no art. 3º, nº 1, al. b), do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro. Neste, como nos demais artigos seguidamente citados sem menção diversa, atender-se-á à redacção introduzida pelo DL nº 74/2017, de 21 de Junho, por ser o regime que, de entre os diversos que se sucederam, se revela concretamente mais favorável para o infractor.

Assim, nos termos da referida disposição legal, o fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a *facultar imediata e gratuitamente ao consumidor ou utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado, sem prejuízo de serem observadas as regras da ordem de atendimento previstas no estabelecimento comercial, com respeito pelo regime de atendimento prioritário.*

O nº 4 do mesmo artigo estabelece que *quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao utente, este pode requerer a presença da autoridade policial a fim de remover essa recusa ou de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça*

chegar à entidade competente para fiscalizar o setor em causa.

A violação do estatuído no art. 3º, nº 1, al. b), constitui, nos termos do art. 9º, nº 1, contraordenação punível com coima de €1500 a €15000, por o infractor ser pessoa colectiva [1].

No caso de verificação da contraordenação prevista no art. 3º, nº 1, al. b), quando acrescida da ocorrência da situação prevista no nº 4, o montante da coima a aplicar não pode ser inferior a metade do montante máximo da coima prevista (art. 9º, nº 3) [2].

Visto o provado, verificando-se a previsão da última norma a que aludimos e constatado o carácter doloso da contraordenação praticada, a moldura da coima aplicável compreende-se entre €7500 e €15000.

São acertadas as considerações constantes da sentença recorrida relativamente à gravidade da contraordenação praticada. Na verdade, avulta a intensidade do dolo, recusando a apresentação do livro de reclamações que existia nas instalações da queixosa, mesmo depois de ali terem comparecido os inspectores da ASAE, sendo surpreendente a argumentação utilizada. A recusa resultou da circunstância de a representante da arguida entender que a utente do Centro de Explicações não tinha razão na reclamação que pretendia consignar no livro destinado a esse efeito.

O livro de reclamações foi instituído tendo em vista facilitar a apresentação de queixa numa perspectiva de reforço dos direitos do cidadão consumidor. Como se pode ler no preâmbulo do DL nº 156/2005, *a criação deste livro teve por base a preocupação com um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito dos direitos dos consumidores*. Constitui, pois, um dos meios disponíveis para o adquirente de bens ou serviços formalizar a sua insatisfação com o bem adquirido ou com o serviço prestado. Como é evidente, não cabe às próprias empresas que estão obrigadas a disponibilizá-lo a faculdade de o recusarem com fundamento no mal fundado da reclamação. A obrigação de apresentação é obrigatória e deve ser imediata, salvaguardadas as prioridades de atendimento, de tal modo que a recusa confere ao utente do estabelecimento a faculdade de requerer a presença da autoridade policial para a remover e tomar nota da ocorrência, garantindo que a reclamação chega ao conhecimento da entidade competente para a fiscalização do sector económico em causa. O mesmo é dizer que toda a recusa de apresentação do livro a quem tenha a qualidade de consumidor – pessoa que tenha adquirido ou pretenda adquirir bens ou serviços de um estabelecimento que se encontre no âmbito da previsão do art. 2º, nºs 1, 2 e 4, do DL nº 156/2005 – por parte do prestador de bens ou fornecedor de serviços é abusiva e ilegal, incorrendo o infractor em responsabilidade contraordenacional. Nessa medida, não assiste razão à recorrente quando sustenta que o dever de apresentação do livro de

reclamações não é ilimitado e que pode ter como limitação a falta de razão de quem exige que lhe seja facultado o livro de reclamações ou o facto de o motivo de queixa ter sido, entretanto, sanado. A simples circunstância de ter havido necessidade de sanar uma qualquer situação que envolveu a vontade de apresentar queixa por parte do consumidor é, já por si, indício de que algo correu menos bem no exercício da actividade económica. Não significa isto que o consumidor tenha sempre razão – em muitos casos certamente não a terá – ou que mesmo tendo-a isso implique de forma automática uma qualquer consequência para o agente económico. A razão que originou a queixa poderá ter sido fortuita ou involuntária, não justificando censura, ou poderá haver uma actuação emotiva, menos racional ou menos séria por parte do consumidor. Ainda assim, o prestador de bens ou serviços não pode ser juiz de si próprio, estando-lhe absolutamente vedada a recusa de apresentação do livro seja com que fundamento for, nomeadamente, o invocado pela ora recorrente, por considerar que a pessoa que pediu o livro de reclamações não tinha razão na queixa que pretendia formalizar.

Sustenta a recorrente que a sentença em crise padece de nulidade por ausência de fundamentação, por se bastar com o preenchimento do tipo contraordenacional para considerar insuficiente a mera admoestação, o que constituiria interpretação *contra legem*.

É manifesta, também neste particular aspecto, a falta de razão da recorrente. O Tribunal *a quo* analisou a matéria de facto e explicitou as razões que justificavam a manutenção da decisão da autoridade administrativa, enfatizando o nível elevado de gravidade da actuação da arguida, recusando a apresentação do livro por entender que nada havia a reclamar, valorando todas as demais circunstâncias do caso, não se vendo que tenha errado na avaliação que fez. Na verdade, a actuação da arguida foi dolosa e o dolo directo com que actuou assumiu um grau elevado e persistente, tanto assim que a recusa permaneceu apesar da presença dos inspectores da ASAE chamados ao local. Num tal circunstancialismo e apesar da ausência de antecedentes ou de concreto benefício económico retirado desta actuação, não se justifica a substituição por mera admoestação.

III – DISPOSITIVO:

Nos termos apontados, acordam nesta Secção Criminal do Tribunal da Relação de Coimbra em negar provimento ao recurso.

Condena-se a recorrente na taxa de justiça de 3 UC.

*

Coimbra, 27 de Outubro de 2021

(texto processado pelo relator, revisto por ambos os signatários e assinado electronicamente)

Jorge Jacob (relator)

Maria Pilar Oliveira (adjunta)

[1] - No regime vigente à data da prática dos factos, constante da versão introduzida pelo DL n° 242/2012, de 7 de Novembro, a coima prevista era de €15000 a €30000. No regime actualmente em vigor, com punição segundo o previsto no Regime Jurídico das Contraordenações Económicas, a infracção em causa constitui contraordenação económica muito grave, punível com coima de €3000 a €11500, €8000 a € 30000, €16000 a €60000 ou €24000 a €90000, consoante se trate de micro, pequena, média ou grande empresa.

[2] - À semelhança do que sucedia no Regime do DL n° 242/2012.
