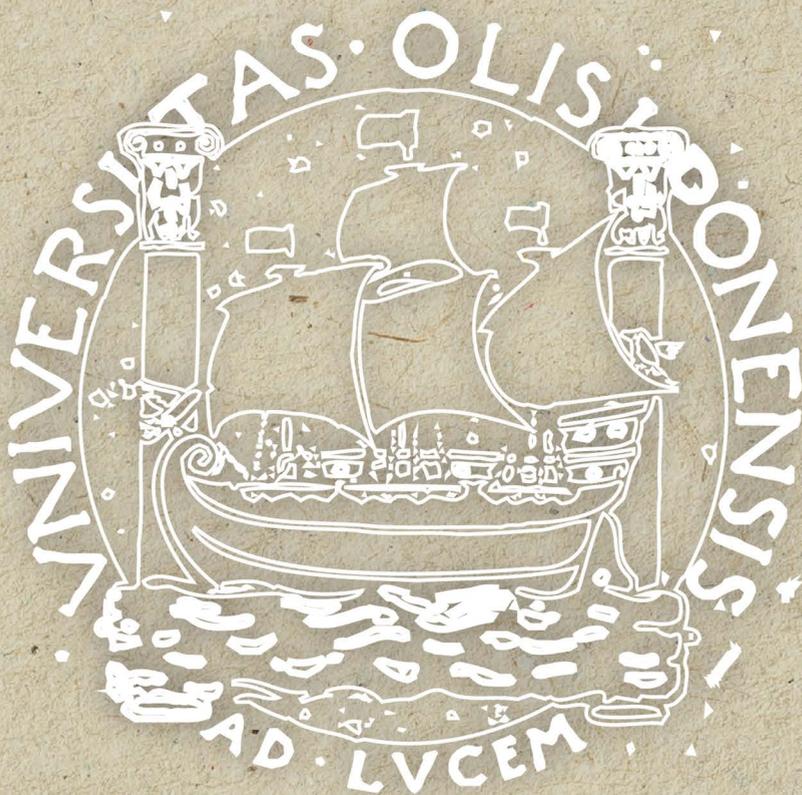


REVISTA DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE LISBOA

LISBON LAW REVIEW



Número Temático: Vulnerabilidade(s) e Direito

ANO LXII

2021

NÚMERO 1 | TOMO 2

REVISTA DA FACULDADE DE DIREITO
DA UNIVERSIDADE DE LISBOA
Periodicidade Semestral
Vol. LXII (2021) 1

LISBON LAW REVIEW

COMISSÃO CIENTÍFICA

Christian Baldus (Professor da Universidade de Heidelberg)
Dinah Shelton (Professora da Universidade de Georgetown)
Ingo Wolfgang Sarlet (Professor da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul)
Jean-Louis Halpérin (Professor da Escola Normal Superior de Paris)
José Luis Díez Ripollés (Professor da Universidade de Málaga)
José Luís García-Pita y Lastres (Professor da Universidade da Corunha)
Judith Martins-Costa (Ex-Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul)
Ken Pennington (Professor da Universidade Católica da América)
Marc Bungenberg (Professor da Universidade do Sarre)
Marco Antonio Marques da Silva (Professor da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo)
Miodrag Jovanovic (Professor da Universidade de Belgrado)
Pedro Ortego Gil (Professor da Universidade de Santiago de Compostela)
Pierluigi Chiassoni (Professor da Universidade de Génova)

DIRETOR

M. Januário da Costa Gomes

COMISSÃO DE REDAÇÃO

Pedro Infante Mota
Catarina Monteiro Pires
Rui Tavares Lanceiro
Francisco Rodrigues Rocha

SECRETÁRIO DE REDAÇÃO

Guilherme Grillo

PROPRIEDADE E SECRETARIADO

Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa
Alameda da Universidade – 1649-014 Lisboa – Portugal

EDIÇÃO, EXECUÇÃO GRÁFICA E DISTRIBUIÇÃO LISBON LAW EDITIONS

Alameda da Universidade – Cidade Universitária – 1649-014 Lisboa – Portugal

ISSN 0870-3116

Depósito Legal n.º 75611/95

Data: Agosto, 2021

TOMO 1

- **M. Januário da Costa Gomes**
11-17 Editorial

ESTUDOS DE ABERTURA

- **António Menezes Cordeiro**
21-58 Vulnerabilidades e Direito civil
Vulnerabilities and Civil Law
- **Christian Baldus**
59-69 Metáforas e procedimentos: Vulnerabilidade no direito romano?
Metaphern und Verfahren: Vulnerabilität im römischen Recht?
- **José Tolentino de Mendonça**
71-76 Sobre o Uso do Termo Vulnerabilidade
On the Use of the Word Vulnerability

ESTUDOS DOUTRINAIS

- **A. Dywyná Djabulá**
79-112 A Dinâmica do Direito Internacional do Mar em Resposta à Crescente Vulnerabilidade da Biodiversidade Marinha
The Dynamics of International Sea Law in Response to the Increasing Vulnerability of Marine Biodiversity
- **Alfredo Calderale**
113-143 Vulnerabilità e immigrazione nei sistemi giuridici italiano e brasiliano
Vulnerability and immigration in the Italian and Brazilian legal systems
- **Aquilino Paulo Antunes**
145-168 Covid-19 e medicamentos: Vulnerabilidade, escassez e desalinamento de incentivos
Covid-19 and drugs: Vulnerability, scarcity and misalignment of incentives
- **Cláudio Brandão**
169-183 O g genesis do conceito substancial de Direitos Humanos: a prote c o do vulnerável na Escolástica Tardia Ibérica
Genesis of the substantial concept of Human Rights: protection of the vulnerable person in Late Iberian Scholastic
- **Eduardo Vera-Cruz Pinto**
185-208 Direito Vulnerável: o combate jurídico pelo Estado Republicano, Democrático e Social de Direito na Europa p s-pand mica
Vulnerable Law: The Legal Combat for the Republican, Democratic and Social State of Law in the post-pandemic Europe

-
- 209-230 **Elsa Dias Oliveira**
Algumas considerações sobre a proteção do consumidor no mercado digital no âmbito do Direito da União Europeia
Some considerations about the consumer protection in the digital market on the scope of the European Union Law
-
- 231-258 **Fernando Loureiro Bastos**
A subida do nível do mar e a vulnerabilidade do território terrestre dos Estados costeiros
Sea level rise and the vulnerability of the land territory of coastal states
-
- 259-281 **Filipa Lira de Almeida**
Do envelhecimento à vulnerabilidade
From ageing to vulnerability
-
- 283-304 **Francisco de Abreu Duarte | Rui Tavares Lanceiro**
Vulnerability and the Algorithmic Public Administration: administrative principles for a public administration of the future
Vulnerabilidade e Administração Pública Algorítmica: princípios administrativos para uma Administração Pública de futuro
-
- 305-339 **Hugo Ramos Alves**
Vulnerabilidade e assimetria contratual
Vulnerability and contractual asymmetry
-
- 341-374 **Isabel Graes**
Uma “solução” setecentista para a vulnerabilidade social: a Intendência Geral da Polícia
A “solution” to the social vulnerability in the 18th century: The General Police Intendency
-
- 375-404 **Jean-Louis Halpérin**
La protection du contractant vulnérable en droit français du Code Napoléon à aujourd’hui
A proteção do contraente vulnerável em Direito francês do Código Napoleão aos dias de hoje
-
- 405-489 **João de Oliveira Galdes**
Sobre a determinação da morte e a extração de órgãos: a reforma de 2013
On the Determination of Death and Organ Harvesting: the 2013 Reform
-
- 491-515 **Jones Figueirêdo Alves**
Os pobres como sujeitos de desigualdades sociais e sua proteção reconstrutiva no pós-pandemia
The poor as subject to social inequalities and their reconstructive protection in the Post-Pandemic
-
- 517-552 **Jorge Cesa Ferreira da Silva**
A vulnerabilidade no Direito Contratual
Vulnerability in Contract Law
-
- 553-564 **José Luís Bonifácio Ramos**
Problemática Animal: Vulnerabilidades e Desafios
Animal Issues: Vulnerabilities and Challenges

-
- Júlio Manuel Vieira Gomes**
565-602 O trabalho temporário: um triângulo perigoso no Direito do Trabalho (ou a vulnerabilidade acrescida dos trabalhadores temporários)
The temporary agency work: a dangerous triangle in Labour Law (or the increased vulnerability of temporary agency workers)

TOMO 2

-
- Mafalda Carmona**
603-635 “Para o nosso próprio bem” – o caso do tabaco
“For our own good” – the tobacco matter
-
- Marco Antonio Marques da Silva**
637-654 Vulnerabilidade e Mulher Vítima de Violência: Aperfeiçoamento dos Mecanismos de Combate no Sistema Interamericano de Direitos Humanos e no Direito Brasileiro
Vulnerability and Woman Victim of Violence: The improvement of the Fighting Mechanisms in the Inter-American Human Rights System and Brazilian Law
-
- Margarida Paz**
655-679 A proteção das pessoas vulneráveis, em especial as pessoas idosas, nas relações de consumo
The protection of vulnerable people, especially the elderly, in consumer relations
-
- Margarida Seixas**
681-703 Intervenção do Estado em meados do século XIX: uma tutela para os trabalhadores por conta de outrem
State intervention in the mid-19th century: a protection for salaried workers
-
- Maria Clara Sottomayor**
705-732 Vulnerabilidade e discriminação
Vulnerability and discrimination
-
- Maria Margarida Silva Pereira**
733-769 O estigma do adultério no Livro das Sucessões e a conseqüente vulnerabilidade (quase sempre feminina) dos inocentes. A propósito do Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 28 de março de 2019
The adultery's stigma in the Book of Succession Law and the consequent vulnerability (nearly always feminine) of the innocents. With regard to the Portuguese Supreme Court of Justice Judgement of May 28, 2019
-
- Míriam Afonso Brigas**
771-791 A vulnerabilidade como pedra angular da formação cultural do Direito da Família – Primeiras reflexões
Vulnerability as the cornerstone of the cultural development of Family Law – First reflections

-
- Nuno Manuel Pinto Oliveira**
793-837 Em tema de renegociação – a vulnerabilidade dos equilíbrios contratuais no infinito jogo dos acasos
On renegotiation – the vulnerability of contractual balance against the background of an infinite game of chance
-
- Pedro Infante Mota**
839-870 De venerável a vulnerável: *trumping* o Órgão de Recurso da OMC
From venerable to vulnerable: trumping the WTO Appellate Body
-
- Sandra Passinhas**
871-898 A proteção do consumidor no mercado em linha
Consumers' protection in digital markets
-
- Sérgio Miguel José Correia**
899-941 Maus-tratos Parentais – Considerações sobre a Vitimação e a Vulnerabilização da Criança no Contexto Parental-Filial
Parental Maltreatment – Considerations on Child Victimization and Vulnerability within the Parental-Filial Context
-
- Silvio Romero Beltrão | Maria Carla Moutinho Nery**
943-962 O movimento de tutela dos vulneráveis na atual crise económica: a proteção dos interesses dos consumidores e o princípio da conservação da empresa diante da necessidade de proteção das empresas aéreas
The vulnerable protection movement in the current economic crisis: the protection of consumers interests and the principle of conservation of the company in face of the protection of airline companies
-
- Valentina Vincenza Cuocci**
963-990 Vulnerabilità, dati personali e *mitigation measures*. Oltre la protezione dei minori
Vulnerability, personal data and mitigation measures. Beyond the protection of children

JURISPRUDÊNCIA CRÍTICA

-
- Maria Fernanda Palma**
993-1002 O mito da liberdade das pessoas exploradas sexualmente na Jurisprudência do Tribunal Constitucional e a utilização concetualista e retórica do critério do bem jurídico
The myth of the freedom of sexually exploited people in the Constitutional Court's Jurisprudence and the conceptual and rhetorical use of the criterion of the legal good
-
- Pedro Caridade de Freitas**
1003-1022 Comentário à decisão da Câmara Grande do Tribunal Europeu dos Direitos do Homem – caso *Vavříčka e Outros versus República Checa* (Proc. 47621/13 e 5), 8 de Abril de 2021
Commentary on the decision of the Grand Chamber of the European Court of Human Rights – Vavříčka and Others v. Czech Republic case (Proc. 47621/13 and 5), 8th April 2021

-
- Rui Guerra da Fonseca**
1023-1045 Vacinação infantil compulsória – o Ac. TEDH *Vavříčka & Outros c. República Checa*,
queixas n.ºs 47621/13 e outros, 08/04/2021
Compulsory childhood vaccination – ECHR Case of Vavříčka and Others v. the Czech Republic, appl.
47621/13 and others, 08/04/2021

VIDA CIENTÍFICA DA FACULDADE

-
- António Pedro Barbas Homem**
1047-1052 Doutoramentos e centros de investigação
Doctoral degrees and research centers
-
- Christian Baldus**
1053-1065 Arguição da tese de doutoramento do Mestre Francisco Rodrigues Rocha sobre “Da
contribuição por sacrifício no mar na experiência jurídica romana. Século I a.C. ao
primeiro quartel do IV d.C.”
*Soutenance de la thèse de doctorat du Maître Francisco Rodrigues Rocha sur “Da contribuição por
sacrifício no mar na experiência jurídica romana. Século I a.C. ao primeiro quartel do IV d.C.”*
-
- José A. A. Duarte Nogueira**
1067-1078 *Da contribuição por sacrifício no mar na experiência jurídica romana. Do Século I a. C.*
ao primeiro quartel do IV d. C. (Francisco Barros Rodrigues Rocha). Arguição nas provas
de Doutoramento (Lisboa, 5 de Março de 2021)
The contribution by sacrifice on the sea in the Roman legal experience between the 1st century
BC. and the first quarter of 4th century AD, by *Francisco Barros Rodrigues Rocha. Argument in
the Doctoral exams (Lisbon, March 5, 2021)*

LIVROS & ARTIGOS

-
- Antonio do Passo Cabral**
1081-1083 Recensão à obra *A prova em processo civil: ensaio sobre o direito probatório*, de Miguel
Teixeira de Sousa
-
- Dário Moura Vicente**
1085-1090 Recensão à obra *Conflict of Laws and the Internet*, de Pedro de Miguel Asensio
-
- Maria Chiara Locchi**
1091-1101 Recensão à obra *Sistemas constitucionais comparados*, de Lucio Pegoraro e Angelo Rinella

A proteção das pessoas vulneráveis, em especial as pessoas idosas, nas relações de consumo^{*}

The protection of vulnerable people, especially the elderly, in consumer relations

Margarida Paz**

Resumo: Diante da crescente e legítima preocupação na defesa dos consumidores vulneráveis, em especial dos consumidores idosos, devido ao envelhecimento da população, os legisladores europeu e nacional têm vindo a adotar normas de proteção específicas para salvaguardar esta categoria de consumidores. Constituindo, ainda, um incipiente e tímido núcleo protetivo, que transparece sobretudo em instrumentos legais não vinculativos (*soft law*), é possível adivinhar um quadro normativo futuro que sedimentará regras concretas e precisas nesta matéria. Não obstante, face a uma aparente indiferenciação de consumidores, plasmada na maior parte dos diplomas legais que atualmente regulam distintas áreas do consumo, poderão extrair-se normas adequadas, as quais, devidamente contextualizadas, permitem um acervo de proteção consistente

Abstract: Given the growing and legitimate concern for the protection of vulnerable consumers, especially elderly consumers, due to the aging population, European and national legislators have been adopting specific protection standards to safeguard this category of consumers. Although it is still an incipient and timid protective core, which is mainly reflected in non-binding legal instruments (*soft law*), it is possible to guess a future regulatory framework that will sediment concrete and precise rules in this area. Nevertheless, given the apparent undifferentiated nature of consumers in most of the legal diplomas that currently regulate different areas of consumption, adequate rules may be extracted which, duly contextualized, allow for a consistent and effective body of protection in the

* O presente texto corresponde, com as devidas adaptações resultantes de alterações e inovações legislativas entretanto ocorridas, à comunicação realizada na Conferência *O Direito e os direitos da pessoa idosa*, organizada pelo Instituto de Ciências Jurídico-Políticas da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, que decorreu no dia 8-10-2019, nesta Faculdade.

Estudo concluído em junho de 2021.

Abreviaturas mais utilizadas: AR=Assembleia da República; CDPD=Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência; CRP=Constituição da República Portuguesa; DL=Decreto-Lei; LCE=Lei das Comunicações Eletrónicas; LDC=Lei de Defesa do Consumidor; ONU=Organização das Nações Unidas; TJUE=Tribunal de Justiça da União Europeia; TRL=Tribunal da Relação de Lisboa.

** Procuradora da República.

e efetivo na defesa dos direitos e interesses dos consumidores idosos. O escopo do presente texto é, pois, a sinalização dos vários instrumentos legais, nacionais e europeus, tendentes à defesa do consumidor idoso.

Palavras-chave: pessoas idosas; consumidores; vulnerabilidade; proteção jurídica; instrumentos legais nacionais e europeus.

defense of the rights and interests of elderly consumers. The scope of this text is, therefore, the indication of the various legal instruments, national and European, tending to the protection of the elderly consumer.

Keywords: elderly; consumers; vulnerability; legal protection; national and European legal instruments.

Sumário: 1. A realidade estatística; 2. O idoso como novo tipo de consumidor e a sua proteção; 3. As Recomendações da Assembleia da República; 4. O quadro legal relativo à proteção do idoso consumidor; 4.1. A Constituição da República Portuguesa; 4.2. A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência; 4.3. O quadro normativo europeu; 4.3.1. A carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia; 4.3.2. A Estratégia de reforço dos direitos dos consumidores vulneráveis; 4.3.3. A Nova Agenda do Consumidor; 4.3.4. A Diretiva (UE) 2019/882, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços; 4.4. A Lei de Defesa do Consumidor; 4.5. O regime das cláusulas contratuais gerais; 4.6. A Lei das Comunicações Eletrónicas; 4.7. O regime da Segurança Geral dos Produtos e o Código da Publicidade; 4.8. O regime das práticas comerciais desleais; 4.8.1. A Diretiva 2005/29/CE, de 11-5-2005; 4.8.2. O regime nacional sobre práticas comerciais desleais; 4.9. Legislação relativa às tarifas sociais; 4.10. Normas protetivas especiais; 5. Sobre a proteção do idoso.

1. A realidade estatística

De acordo com os mais recentes dados estatísticos, prevê-se uma duplicação, a nível mundial, do número de idosos, com 60 e mais anos, até 2050, e mesmo uma triplicação até ao final do presente século. Assim, dos 962 milhões em 2017, que representam 13% da população mundial, passarão para 2,1 mil milhões em 2050 e 3,1 mil milhões em 2100¹. Segundo a mesma fonte, o número de pessoas com 80 e mais anos deverá triplicar, atingindo 425 milhões em 2050, em contraponto aos 137 milhões existentes em 2017.

Em alinhamento com as previsões mundiais, projeta-se que em Portugal, entre 2018 e 2080, o número de pessoas com 65 e mais anos passará de 2,2 para 3

¹ Conforme informação da ONU, disponibilizada em <https://unric.org/pt/envelhecimento/> (consulta a 7-4-2021).

milhões, com a conseqüente diminuição da população em idade ativa (15 a 64 anos) de 6,6 para 4,2 milhões de pessoas², acentuando-se o envelhecimento demográfico.

Com a duplicação do índice de envelhecimento, que compara a população com 65 e mais anos (considerada idosa) com a população dos 0 aos 14 anos (considerada jovem), prevê-se, em 2080, que o número de idosos seja de 300 por cada 100 jovens³.

Perante a expressividade destes números, não podemos deixar de refletir sobre o impacto que o envelhecimento da população terá em vários domínios⁴, nomeadamente na área do direito do consumo, com a conseqüente adaptação das normas legais existentes, ou mesmo a criação de novas, de forma a conferir efetiva proteção às pessoas idosas.

Não sendo consensual a idade a partir da qual se considera *idosa* uma pessoa, tal demarcação está relacionada com tendências socioculturais, mas também com aspetos regionais. Na verdade, a ONU tende a considerar o limite dos 60 anos, o que se revela consentâneo com a realidade nos países africanos. Por sua vez, a Organização Mundial de Saúde baliza a idade nos 65 anos, que se afigura mais realista para os países desenvolvidos.

De qualquer forma, a referência está, atualmente, entre os 60 e os 65 anos, apesar de se constatar uma tendência para a elevação da idade, coincidente com o aumento da esperança de vida, já situado entre os 70/75 anos.

Disso é exemplo a nossa própria legislação, que, em 1991, considerava idosa uma pessoa com 60 ou mais anos⁵ e, mais recentemente, em 2016, entendeu como idosa uma pessoa com 65 ou mais anos⁶.

² Informação disponível no sítio do Instituto Nacional de Estatística (INE), datada de 31-3-2020: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=406534255&DESTAQUESmodo=2 (consulta a 7-4-2021).

³ Informação disponível no sítio do Instituto Nacional de Estatística (INE), datada de 15-6-2020: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=414436913&DESTAQUESmodo=2 (consulta a 7-4-2021).

⁴ Cfr., por exemplo, SIBILA MARQUES, *Discriminação da terceira idade*, Fundação Francisco Manuel dos Santos, Lisboa, 2011, p. 22 e ss.

⁵ Cfr. o artigo 6.º, alínea a), do DL 391/91, de 10-10, que disciplina o regime de acolhimento familiar de idosos e adultos com deficiência.

⁶ Cfr. o artigo 3.º, n.º 2, alínea b), do DL 58/2016, de 29-8, que regula o atendimento prioritário.

2. O idoso como novo tipo de consumidor e a sua proteção

O aumento exponencial da população idosa faz surgir um novo tipo de consumidores, os chamados “consumidores da melhor idade”, relativamente aos quais surgem produtos específicos, associados, não só à saúde e ao bem-estar, mas também ao turismo, por exemplo. Considerando a longevidade, mas também a qualidade de vida e autonomia que a pessoa idosa ainda pode usufruir, assiste-se a um incremento de bens e serviços quase em exclusivo dedicados às pessoas idosas, o que fomentará seguramente um nicho de mercado lucrativo⁷.

No estabelecimento de relações de consumo, importa considerar que *proteção* deve ser conferida às pessoas idosas.

Aliás, a própria noção de *consumidor*, tal como resulta do artigo 2.º da LDC⁸ e que aceitamos como a mais relevante⁹, incorpora a ideia de debilidade ou dependência do contraente “mais fraco” que urge proteger¹⁰. Ora, tratando-se de consumidor idoso, isto é, (ainda) mais vulnerável, consideramos que o nível de proteção deverá ser reforçado.

Assim, deve atender-se à *especial vulnerabilidade* da pessoa idosa, sem esquecer que a *dependência*, na qual se incluem as limitações físicas, deve ser igualmente acolhida no círculo de proteção¹¹.

Naturalmente, as pessoas idosas com *limitações cognitivas* ou *sensoriais* (ao nível da memória, da concentração, da capacidade de perceber os outros ou fazer-se entender por estes) devem ser igualmente salvaguardadas nas relações de consumo, com reforço da proteção quando estão em causa demências ou problemas de saúde que exigem acompanhamento.

⁷ Sobre esta questão, cfr. “Older Persons as Consumers”, in *UNECE Policy Brief on Ageing*, n.º 3, maio 2009, disponível em https://unece.org/DAM/pau/_docs/age/2009/Policy_briefs/Policy-brief-Old_persons.pdf (consulta a 25-2-2021).

⁸ Aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31-7, na última versão dada pela Lei n.º 63/2019, de 16-8.

⁹ No mesmo sentido, JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 7.ª ed., Coimbra, 2020, reimpr. 2021, p. 30.

¹⁰ Cfr. PINTO MONTEIRO, “Breve nótula sobre a proteção do consumidor na jurisprudência constitucional portuguesa”, in *Direitos Fundamentais e Direito Privado: Uma perspectiva de Direito Comparado*, org. por António Pinto Monteiro, Jörg Neuner e Ingo Sarlet, Coimbra, 2007, p. 297.

¹¹ A especial vulnerabilidade do idoso impõe outras abordagens a nível jurídico, de que é exemplo a centrada no Direito da Família. Cfr., especificamente, VÍTOR PALMELA FIDALGO, “Notas sobre a tutela do idoso no Direito da Família”, in *Estudos em homenagem ao Professor Doutor Carlos Pamplona Corte-Real*, Coimbra, 2016, pp. 419-433; Cfr. ainda, do mesmo autor, “A tutela do idoso no Direito da Família”, in *Direito e direitos dos idosos*, coordenação de Carla Amado Gomes e Ana F. Neves, Lisboa, 2020, pp. 333-350.

A *solidão*, não sendo propriamente uma limitação, afeta muitas pessoas idosas que, por via do isolamento a que estão sujeitas, se tornam mais frágeis e vulneráveis a comportamentos contratualmente agressivos. Por esse motivo, também as pessoas idosas *sós* devem ser particularmente protegidas.

3. As Recomendações da Assembleia da República

No quadro normativo referente à proteção das pessoas idosas nas relações de consumo, começamos por referir as Recomendações da AR, em virtude da particular atenção que este órgão de soberania tem dedicado ao envelhecimento.

Assim, na Resolução n.º 61/2012, de 4-5, relativa ao *envelhecimento ativo*, a AR recomendou ao Governo:

1. A dinamização e incentivo de rastreios da *situação de saúde da população idosa*;

2. Proceder à revisão da legislação relativa à *rede social*, reforçando as competências no âmbito do papel atribuído aos conselhos locais de ação social e aos organismos de proximidade;

3. O incentivo do *voluntariado de vizinhança*, coordenado pelos concelhos locais de ação social e em estreita articulação com as forças de segurança e os serviços da segurança social, com o fim de identificar pessoas idosas em situação de isolamento, abandono e violência, e encaminhar para a rede social ou comissões sociais de freguesia que devem providenciar, tendo em consideração a vontade e autonomia da pessoa idosa, as respostas adequadas junto das entidades competentes;

4. A valorização do *envelhecimento ativo*, nomeadamente com o voluntariado sénior, potenciando o relacionamento intergeracional através da troca de experiências, da passagem de testemunho cultural e assegurando um combate efetivo ao isolamento da pessoa idosa e favorecendo a sua saúde física e mental;

5. A generalização da utilização da *tecnologia*, com especial relevo para a telemática, garantindo a segurança, vigilância, monitorização eletrónica e alarme das pessoas idosas.

Na Resolução n.º 238/2016, de 20-12, atinente à *defesa dos idosos das penalizações e exclusões abusivas de que são alvo em função da idade*, a AR recomendou ao Governo que, em concertação com as companhias de seguros, promovesse alterações legislativas, no sentido de: a) Defender os idosos das penalizações e exclusões abusivas de que são alvo em função da idade; b) Garantir que as condições de subscrição de *apólices de seguros de saúde* são proporcionais às vantagens concedidas.

Por sua vez, na Resolução n.º 88/2018, de 4-4, relativa à *promoção do envelhecimento com direitos*, a AR recomendou ao Governo:

1. A criação de equipas multidisciplinares com vista ao acompanhamento e intervenção social de proximidade junto da população idosa em situação de pobreza, exclusão e isolamento;

2. A organização e calendarização, em articulação com as associações e organizações de reformados, pensionistas e idosos, medidas que permitam alcançar para este grupo social os seguintes objetivos:

a) Promoção de atividades que os mantenham intelectual e funcionalmente ativos;

b) Combate ao isolamento e à solidão, tanto nas zonas urbanas como nas mais desertificadas, de acordo com a realidade económica e social de cada região;

c) Criação de uma rede pública de equipamentos e serviços de apoio à terceira idade (apoio domiciliário, centros de dia e de noite e residências para idosos);

d) Valorização e participação ativa em movimentos associativos;

e) Reforço da resposta pública ao nível:

i) Da promoção da saúde e prevenção da doença com aposta nos cuidados de saúde primários;

ii) Dos cuidados domiciliários, aumentando as unidades de cuidados existentes na comunidade e nos centros de saúde;

iii) Dos cuidados de medicina física e de reabilitação, dos cuidados continuados integrados e dos cuidados paliativos;

f) Reforço dos profissionais das unidades de recursos assistenciais partilhados, em número e qualidade, para responder às necessidades operacionais das unidades de saúde familiar, unidades de cuidados de saúde personalizados (UCSP), unidades de cuidados na comunidade e unidades de saúde pública;

g) Promoção da articulação entre as diferentes unidades funcionais dos cuidados de saúde primários e as instituições que acolhem pessoas idosas (estruturas residenciais para idosos, centros de dia), de forma a adequar a prestação de cuidados de saúde a estes utentes.

Na Resolução n.º 91/2018, de 5-4, relativa à criação de estrutura com vista à promoção e proteção dos direitos das pessoas idosas, a AR recomendou ao Governo a criação de uma estrutura, ou a dotação de uma já existente, das capacidades, recursos e competências necessárias para dar uma resposta integrada e transversal às pessoas em situação de *risco* ou de *vulnerabilidade*, designadamente em matéria de *promoção e proteção dos direitos das pessoas idosas*.

Por fim, com a Resolução n.º 253/2018, de 9-8, atinente à presença obrigatória de nutricionistas e dietistas nas instituições do setor social e solidário que prestam cuidados a idosos, a AR recomendou ao Governo que estas instituições contemplem a presença obrigatória de *nutricionistas* e *dietistas*, de acordo com o número de

idosos, com o objetivo de garantirem a *adequabilidade alimentar e nutricional*, bem como a *segurança e qualidade alimentar*.

4. O quadro legal relativo à proteção do idoso consumidor

As referências legais à proteção das pessoas idosas nas relações de consumo são muito discretas e pontuais, mas, paulatinamente, têm vindo a aumentar, sendo visível a crescente preocupação do legislador nacional (europeu e internacional) no que respeita a este domínio, a par com outras questões relacionadas com o envelhecimento da população.

Damos nota, na sequência, dos principais textos normativos. Fora da nossa atenção estão, assim, vários diplomas que, tendo embora relevo para a defesa dos direitos e interesses do consumidor, não têm previsões específicas relativamente a pessoas idosas ou consumidores vulneráveis, tais como (i) o DL 383/89, de 6-11, atinente à responsabilidade decorrente de produtos defeituosos, (ii) a Lei n.º 23/96, de 26-7, relativa aos serviços públicos essenciais, (iii) o DL 275/93, de 5-8, relativo ao regime jurídico da habitação periódica, (iv) o DL 133/2009, de 2-6, que regula o regime dos contratos de crédito ao consumo, (v) o DL 67/2003, de 8-4, atinente à venda de bens de consumo, (vi) o DL 24/2014, de 14-2, que regula o regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, (vii) o DL 95/2006, de 29-5, que regula o regime dos contratos celebrados à distância relativos a serviços financeiros ou (viii) o DL 7/2004, de 7-1, que regula o regime do comércio eletrónico.

4.1. A Constituição da República Portuguesa

A CRP contém duas normas que, devidamente conjugadas, permitem obter um relativo enquadramento de proteção nas relações de consumo com pessoas idosas¹².

Por um lado, o artigo 60.º da CRP, relativo aos direitos dos consumidores, dispõe no n.º 1 que os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços

¹² Sobre o direito à proteção na velhice como “direito de carência”, no quadro constitucional vigente, cfr. JOSÉ CARLOS VIEIRA DE ANDRADE, “O papel do Estado na sociedade e na socialidade”, in *A economia social e civil. Estudos*, coordenação de João Carlos Loureiro e Suzana Tavares da Silva, SPES, Universidade de Coimbra, 1.2015, pp. 33-34. Sobre os direitos das pessoas idosas na Constituição, cfr., com referências, LUÍSA NETO / ANABELA LEÃO / JORGE GRACIA IBAÑEZ / ANA SOFIA CARVALHO / RUTE TEIXEIRA PEDRO, “O sistema de proteção em concreto. A vulnerabilidade devido ao envelhecimento ou incapacidade”, in *Direito antidiscriminatório*, coordenação de Fernando Rey Martinez e Luísa Neto, Lisboa, 2020, p. 328 e ss.

consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos. O n.º 2 do mesmo artigo, relativo à publicidade, relega para a lei a respetiva disciplina, mas proíbe todas as formas de publicidade oculta, indireta ou dolosa.

Por sua vez, o artigo 72.º da CRP, respeitante à terceira idade, determina que as pessoas idosas têm direito à segurança económica e a condições de habitação e convívio familiar e comunitário que respeitem a sua autonomia pessoal e evitem e superem o *isolamento* ou a marginalização social (n.º 1), estabelecendo o n.º 2, relativamente à política de terceira idade, a concretização de medidas de carácter económico, social e cultural tendentes a proporcionar às pessoas idosas oportunidades de realização pessoal, através de uma participação ativa na vida da comunidade.

4.2. A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

Incontornável é a CDPD, adotada na Assembleia Geral da ONU, em Nova Iorque, em 13-12-2006, e com a respetiva abertura para assinaturas em 30-3-2007. Em Portugal, a CDPD foi aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009, de 30-7, e ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 71/2009, de 30-7.

Não tendo sido adotada, pelas Nações Unidas – não obstante os reptos nesse sentido¹³ – ou pelos países que compõem a União Europeia, uma Convenção relativa à proteção das pessoas idosas¹⁴, impõe-se o recurso à CDPD também para proteção destas pessoas, considerando o *conceito amplo de deficiência*¹⁵ constante no artigo 1.º da Convenção.

Assim, encontramos várias normas na CDPD que permitem enformar o quadro protetivo também nas relações de consumo.

¹³ Destaque-se, desde logo, o trabalho, que é também um repto, de um grupo de autores intitulado “Time for a UN Convention on the Rights of Older Persons – How the Covid-19 pandemic has shown the need to protect our rights in older age”. O estudo pode ser consultado em www.age-platform.eu.

¹⁴ Para uma identificação dos “argumentos cruzados” que têm sido avançados relativamente à questão da necessidade de uma Convenção universal sobre a proteção dos direitos das pessoas idosas, cfr., CARLA AMADO GOMES, “Notas sobre a ausência da pessoa idosa no Direito Internacional”, in *Direito e direitos dos idosos*, cit., pp. 11-22.

¹⁵ Cfr. MARGARIDA PAZ, “A capacidade jurídica na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”, in *Direitos das Pessoas com Deficiência*, Centro de Estudos Judiciários, 2017, p. 37, disponível em http://www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/civil/eb_DireitoPessoasD2017.pdf (consulta a 26-3-2021).

O artigo 9.º, relativo à *acessibilidade*, estabelece que, para permitir às pessoas com deficiência viverem de modo independente e participarem plenamente em todos os aspetos da vida, os Estados Partes tomam as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em condições de igualdade com os demais, ao ambiente físico, ao transporte, à *informação e comunicações*, incluindo as tecnologias, sistemas de informação e comunicação, assim como a outras instalações e serviços abertos ou prestados ao público, tanto nas áreas urbanas como rurais. Estas medidas, que incluem a identificação e eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, aplicam-se a: a) Edifícios, estradas, transportes e outras instalações interiores e exteriores, incluindo escolas, habitações, instalações médicas e locais de trabalho; b) Informação, comunicações e outros serviços, incluindo *serviços eletrónicos* e serviços de emergência.

Por sua vez, o artigo 16.º, com a epígrafe *proteção contra a exploração, violência e abuso*, determina que os Estados Partes tomam todas as medidas legislativas, administrativas, sociais, educativas e outras medidas apropriadas para proteger as pessoas com deficiência, tanto dentro como fora do lar, contra todas as formas de exploração, violência e abuso, incluindo os aspetos baseados no género. O n.º 2 estabelece ainda que os Estados Partes tomam também as medidas apropriadas para prevenir todas as formas de *exploração*, violência e abuso, assegurando as formas apropriadas de apoio às pessoas com deficiência, incluindo através da disponibilização de informação e educação sobre como evitar, reconhecer e comunicar situações de exploração, violência e abuso. Os Estados Partes asseguram que os serviços de proteção têm em conta a *idade*, género e deficiência¹⁶.

Os *Princípios das Nações Unidas para as Pessoas Idosas*¹⁷, adotados pela Resolução n.º 46/91, da Assembleia Geral da ONU, de 16-12-1991, refletem, nos Princípios 17 e 18, a proteção que deve ser conferida às pessoas idosas, numa amplitude que permite abranger as relações de consumo.

Assim, de acordo com o Princípio 17, os idosos devem ter a possibilidade de viver com dignidade e segurança, sem serem *explorados* ou maltratados física ou mentalmente.

Finalmente, o Princípio 18 obriga a que os idosos sejam tratados de forma justa, independentemente da sua idade, género, origem racial ou étnica, deficiência

¹⁶ Cfr. JOÃO COTTIM OLIVEIRA, “Proteção contra a exploração, violência e abuso”, in *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Comentário*, coord.: Joaquim Correia Gomes, Luísa Neto, Paula Távora Vítor, Lisboa, 2020, pp. 161-162, disponível em https://cije.up.pt/client/files/000000001/cdpdl_1618.pdf (consulta a 19-3-2021).

¹⁷ Disponível em <https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/princ-pessoasidosas.pdf> (consulta a 19-3-2021).

ou outra condição, impondo a respetiva valorização independentemente da sua contribuição económica.

4.3. O quadro normativo europeu

4.3.1. A carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia

Assinale-se, em primeiro lugar, que, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia é proibida a discriminação em razão, para além do mais, da deficiência e da idade (artigo 21.º). Por outro lado, a União Europeia reconhece e respeita o direito das pessoas idosas a uma existência condigna e independente, assim como a sua participação na vida social e cultural, no que apelida de *direitos das pessoas idosas* no artigo 25.º da Carta¹⁸.

4.3.2. A Estratégia de reforço dos direitos dos consumidores vulneráveis

Neste ponto, a *Estratégia de reforço dos direitos dos consumidores vulneráveis*, aprovada pela Resolução do Parlamento Europeu de 22-5-2012¹⁹, a qual, apesar de não ter força vinculativa, veio efetuar, pela primeira vez a nível europeu, um importante enquadramento sobre esta questão, analisando também as Diretivas então em vigor, com uma avaliação global sobre o quadro legislativo na altura vigente.

Examinando, num primeiro momento, o conceito de *consumidores vulneráveis*, a Estratégia identifica a noção de vulnerabilidade como endógena, visando um “grupo heterogéneo composto por pessoas consideradas permanentemente como tal devido à sua deficiência mental, física ou psicológica, pela sua idade, credulidade ou género”. Porém, é recomendado o alargamento do conceito de consumidor vulnerável, com a inclusão dos consumidores que se encontrem numa situação de impotência temporária resultante de um “fosso entre os seus estado e características individuais, por um lado, e o seu ambiente externo, por outro, tendo em consideração critérios como educação, situação social e financeira, acesso à Internet, etc.”.

¹⁸ Para um enquadramento geral do direito europeu relativamente à pessoa idosa, cfr. ANA F. NEVES, “A pessoa idosa: enquadramento europeu”, in *Direito e direitos dos idosos*, cit., pp. 23-51.

¹⁹ Resolução do Parlamento Europeu sobre uma estratégia de reforço dos direitos dos consumidores vulneráveis (2011/2272(INI)), disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52012IP0209&from=EN> (consulta a 7-4-2021).

O obstáculo sentido na proteção destes consumidores reside precisamente na diversidade de situações de vulnerabilidade, o que dificulta a adoção de um regime jurídico abrangente e uniforme. Por esse motivo, a Estratégia sugere uma “formulação horizontal”, tendo em conta as diferentes necessidades, capacidades e circunstâncias dos consumidores vulneráveis, com o inevitável afastamento da recorrente abordagem casuística da questão.

Sublinhando que os Estados Membros devem tomar as medidas adequadas a fim de proporcionar garantias suficientes para proteger os consumidores vulneráveis e que a noção de «consumidor médio» carece de flexibilidade necessária para se adaptar a casos específicos, a Estratégia pugna pelo reforço dos direitos dos consumidores vulneráveis, devendo-lhes ser concedidos todos os meios necessários para assegurar que as decisões corretas são tomadas.

Em consequência, devem ser permanentemente observados os comportamentos, bem como as circunstâncias sociais e de consumo, suscetíveis de conduzir certos grupos de pessoas ou certas pessoas a situações de vulnerabilidade. Neste ponto, a análise das *reclamações dos consumidores* pode ajudar a debelar as situações de vulnerabilidade através da adoção de medidas específicas.

Por outro lado, o reforço da autonomia do consumidor, que se traduz na disponibilização de informações de fácil acesso e compreensão, assim como na formação para os consumidores, pode ainda assim ser insuficiente para proteger os consumidores vulneráveis.

Na verdade, a vulnerabilidade é originada por uma multiplicidade de causas, designadamente a dificuldade em aceder e avaliar as informações que são prestadas, a falta de empenho e de compreensão da informação recebida ou o desconhecimento dos remédios jurídicos existentes. Por esta razão, o reforço da capacidade de o consumidor tomar decisões corretas de forma autónoma pode, ainda assim, não ser a abordagem mais eficaz na resolução desta questão.

Importa ainda destacar o facto de, pela Recomendação (2009)6²⁰, emitida pelo Comité de Ministros do Conselho da Europa em 8-7-2009, relativa ao envelhecimento e à deficiência, no artigo 3.3., as pessoas com deficiência devem ser protegidas relativamente à violência e ao *abuso*, através do fácil acesso, por exemplo, às linhas telefónicas de ajuda ou sistemas similares.

²⁰ Disponível em <https://rm.coe.int/16806992fc> (consulta a 5-4-2021).

4.3.3. A Nova Agenda do Consumidor

Depois de ter proposto, a 11-4-2018, um Novo Acordo para os Consumidores²¹, a fim de garantir que todos os consumidores europeus beneficiassem plenamente dos seus direitos ao abrigo da legislação europeia, e que se centrou essencialmente na proteção contra as práticas comerciais desleais, a Comissão Europeia apresentou recentemente, a 13-11-2020, a *Nova Agenda do Consumidor*²².

Nesta Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho, a *Nova Agenda do Consumidor* pretende “reforçar a resiliência dos consumidores para uma recuperação sustentável”, apresentando uma visão para a política dos consumidores da União Europeia de 2020 a 2025.

As *necessidades específicas de determinados grupos de consumidores* constituem um dos cinco domínios prioritários²³ da Agenda, sendo reiterada a noção de vulnerabilidade dos consumidores, a qual “pode ser determinada em função de circunstâncias sociais ou de características específicas de consumidores individuais ou de grupos de consumidores, tais como a idade, o género, a saúde, a literacia digital, a numeracia ou a situação financeira”, exemplificando que a falta de acessibilidade pode colocar os idosos ou as pessoas com deficiência em situações de exclusão ou limitar as suas interações.

Focando as necessidades específicas das pessoas idosas e das pessoas com deficiência, a Agenda sublinha a importância de assegurar a disponibilidade de informações claras, simples e acessíveis em linha e fora de linha, em conformidade com os requisitos da União Europeia em matéria de acessibilidade dos produtos e serviços²⁴.

Por outro lado, a acessibilidade dos produtos e a compatibilidade de tecnologias de assistência com as tecnologias mais comuns exigem uma abordagem justa e não discriminatória deste segmento de consumidores. Em particular, a Comissão pretende auxiliar, a partir de 2021, iniciativas que proporcionem o *aconselhamento*

²¹ Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC0183&from=EN> (consulta a 6-4-2021).

²² Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0696&from=EN> (consulta a 7-4-2021).

²³ Os restantes domínios prioritários são a transição ecológica, a transformação digital, a reparação e aplicação dos direitos dos consumidores e a cooperação internacional.

²⁴ De que é exemplo o Guia de Acompanhamento denominado *European Charter of rights and responsibilities of older people in need of long-term care and assistance*, elaborado em novembro de 2010, com o apoio da Comissão Europeia, disponível em https://www.age-platform.eu/sites/default/files/22495_guide_accompaniment_EN_low.pdf (consulta a 17-3-2021).

local aos consumidores que, por razões estruturais ou pessoais, não têm acesso ao apoio prestado telefonicamente ou nos serviços centrais de informação²⁵.

Por fim, importa ainda referir que, pela Recomendação (2009)6²⁶, emitida pelo Comité de Ministros do Conselho da Europa em 8-7-2009, relativa ao envelhecimento e à deficiência, no artigo 3.3., as pessoas com deficiência devem ser protegidas relativamente à violência e ao *abuso*, através do fácil acesso, por exemplo, às linhas telefónicas de ajuda ou sistemas similares.

4.3.4. A Diretiva (UE) 2019/882, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços

Demonstrativa do crescente empenho europeu na defesa dos consumidores vulneráveis é a recente adoção da Diretiva (UE) 2019/882, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17-4-2019, a qual deverá ser transposta pelos Estados Membros até 28-6-2022 (artigo 31.º).

A Diretiva (UE) 2019/882, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços, assume como prioridade a defesa de pessoas mais vulneráveis, sejam as pessoas com deficiência, de acordo com o conceito amplo previsto na CDPD, sejam as pessoas com “limitações funcionais”, nas quais se incluem as *pessoas idosas*. De acordo com o *Considerando (4)*, o conceito de «pessoas com limitações funcionais» inclui as pessoas com incapacidades físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, incapacidades [*impairments*] relacionadas com a idade ou com qualquer outra limitação das funções do corpo humano, permanentes ou temporárias que, em interação

²⁵ A este respeito, o acórdão do TRL de 9-3-2021 (p. 14647/19.8T8LSB.L1-7; disponível em <http://www.dgsi.pt>; consulta a 29-6-2021), a propósito do serviço de intermediação financeira, considerou que: “I. O intermediário financeiro está obrigado ao dever de completude, veracidade, actualidade, clareza, objectividade e licitude das informações que presta aos clientes. II. A extensão e a profundidade da informação devem ser tanto maiores quanto menor for o grau de conhecimentos e de experiência do cliente (princípio da proporcionalidade inversa). III. Resultando dos factos provados que: o banco prestou informação incompleta e não verdadeira a uma pessoa, traduzida na afirmação de que as obrigações em causa constituíam um produto com segurança equivalente a um depósito a prazo; o cliente tinha a vulnerabilidade da idade avançada; estava sujeito às contingências de uma instrução equivalente à 4ª classe completada quando adulto; tinha características de cliente conservador, visíveis através do histórico do relacionamento com o banco (onde tinha pulverizado o seu dinheiro em várias contas de depósitos a prazo e à ordem) e que foi pela iniciativa do banco (um dos funcionários do R. deslocou-se a casa do A.) que foi convencido a adquirir o assinalado produto, é de concluir que houve violação do dever legal de informação a que o banco estava obrigado enquanto intermediário financeiro” (itálico nosso).

²⁶ Disponível em <https://rm.coe.int/16806992fc> (consulta a 5-4-2021).

com diversas barreiras, limitam o seu acesso a esses produtos e serviços e implicam a adaptação desses produtos e serviços às suas necessidades específicas.

Esta preocupação com os consumidores vulneráveis, em particular os consumidores idosos e com deficiência, que se vem refletindo cada vez mais nos instrumentos legais europeus, foi igualmente sentida pelo TJUE, em acórdão proferido a 16-5-1989, numa altura em que curiosamente esta questão era (ainda) estranha ao legislador europeu.

Com efeito, no caso *Buet v. Ministério Público* (p. C-382/87), o TJUE entendeu que “o risco de compra irrefletida é particularmente pronunciado quando a promoção de vendas tem como finalidade a subscrição de um contrato de ensino ou a venda de material pedagógico. Com efeito, o potencial utilizador pertence, muitas vezes, a uma categoria de pessoas que, por qualquer razão, têm atrasos na sua formação que pretendem colmatar. Isso torna-os *especialmente vulneráveis* perante vendedores de material pedagógico que tentam persuadi-los de que a sua utilização lhes garantirá um futuro profissional. Por outro lado, como resulta dos autos, foi na sequência de numerosas queixas suscitadas por abusos, como a venda de cursos desatualizados, que o legislador estabeleceu a proibição de promoção de vendas porta a porta em causa”.

Desta forma, no confronto entre o obstáculo à livre circulação de mercadorias, por um lado, e a proteção dos consumidores, por outro, o Tribunal considerou que a disposição de lei francesa que proibia a promoção de vendas porta a porta de material pedagógico não era incompatível com o artigo 30.º do então Tratado CEE.

4.4. A Lei de Defesa do Consumidor

A nível infraconstitucional, encontramos, desde logo a LDC, que define, no artigo 2.º, n.º 1, *consumidor* como sendo 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 benefícios²⁷.

Não existe, neste diploma legal, qualquer menção específica a consumidores vulneráveis, nomeadamente a consumidores idosos.

²⁷ Em geral sobre a noção de consumidor, cfr. JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do consumo*, Coimbra, 2019, p. 45 e ss. e JORGE MORAIS CARVALHO, *Os contratos de consumo. Reflexão sobre a autonomia privada no Direito do Consumo*, Coimbra, 2012, p. 22 e ss. Cfr. ainda o já clássico CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Os direitos dos consumidores*, Coimbra, 1982, p. 203 e ss.

No entanto, podemos obter deste diploma legal regras com aplicação específica e contextualizada quanto aos consumidores vulneráveis.

Assim, o consumidor *idoso* não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa (artigo 9.º, n.º 4).

Por outro lado, tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos (artigo 9.º, n.º 2).

De acordo com o n.º 3 do mesmo artigo 9.º, com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados:

a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;

b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

Particularmente importante no âmbito das relações de consumo com pessoas idosas é o artigo 9.º-D da LDC, aditado pela Lei n.º 47/2014, de 28-7, relativo a serviços de promoção, informação ou contacto com os consumidores.

De acordo com o n.º 1, a disponibilização de linha telefónica para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo não implica o pagamento pelo consumidor de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, além da tarifa base, sem prejuízo do direito de os operadores de telecomunicações faturarem aquelas chamadas.

4.5. O regime das cláusulas contratuais gerais

Regressando ao direito nacional, mais concretamente ao regime jurídico das cláusulas contratuais gerais²⁸, constante do DL 446/85, verificamos que este diploma não contém normas específicas relativas a contraentes vulneráveis.

²⁸ Cfr, em geral, por todos, ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil, II. Parte Geral. Negócio Jurídico*, 4.ª edição, Coimbra, 2014, p. 357 e ss., ANA PRATA, *Contratos de adesão e cláusulas contratuais gerais. Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro*, Coimbra, 2010, *passim* e ANA FILIPA MORAIS ANTUNES, *Comentário à Lei das cláusulas contratuais gerais. Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro*, Coimbra, 2014, *passim*.

Desta forma, a proteção destes consumidores terá de ser efetuada com recurso à cláusula geral da boa fé, prevista no artigo 15.º do citado DL 446/85, e concretizada no artigo 16.º do mesmo diploma legal. Assim, de acordo com esta disposição legal, devem ponderar-se os valores fundamentais do direito, relevantes em face da situação considerada e, especialmente, a confiança suscitada, nas partes, pelo sentido global das cláusulas contratuais em causa, pelo processo de formação do contrato singular celebrado, pelo teor deste e ainda por quaisquer outros elementos atendíveis, assim como o objetivo que as partes visam atingir negocialmente, procurando-se a sua efetivação à luz do tipo de contrato utilizado.

De igual modo, poderão ser especialmente relevantes, na contratação efetuada com consumidores idosos, as proibições constantes das alíneas l), m), n) e o) do n.º 1 do artigo 22.º do DL 446/85. Serão, pois, proibidas, consoante o quadro negocial padronizado, as cláusulas contratuais gerais que imponham antecipações de cumprimento exageradas, estabeleçam garantias demasiado elevadas ou excessivamente onerosas em face do valor a assegurar, fixem locais, horários ou modos de cumprimento despropositados ou inconvenientes ou exijam, para a prática de atos na vigência do contrato, formalidades que a lei não prevê ou vinculem as partes a comportamentos supérfluos, para o exercício dos seus direitos contratuais.

4.6. A Lei das Comunicações Eletrónicas

O legislador, ciente da particular vulnerabilidade de certa categoria de consumidores na área das telecomunicações, introduziu regras específicas na LCE²⁹, através da Lei n.º 51/2011, de 13-9.

Desde logo, no âmbito dos objetivos da regulação das comunicações eletrónicas, previstos no artigo 5.º, deve a Autoridade Nacional de Comunicações (doravante ANACOM) promover a concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas, de recursos e serviços conexos, assim como defender os interesses dos cidadãos.

Para este efeito, incumbe à ANACOM assegurar que os utilizadores, incluindo os utilizadores com deficiência, os *utilizadores idosos* e os utilizadores com necessidades sociais especiais, obtenham o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade [artigo 5.º, n.º 2, alínea a)], assim como responder às necessidades destes grupos sociais específicos [artigo 5.º, n.º 4, alínea e)].

²⁹ Aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 31-7, na última versão dada pelo DL 49/2020, de 4-8.

Acresce que, nos termos do artigo 43.º da LCE, compete ainda à ANACOM impor às empresas que oferecem redes de comunicações públicas utilizadas para a distribuição ao público de serviços de programas televisivos e de rádio, obrigações de transporte desses serviços de programas específicos e de serviços complementares, em particular serviços de *acessibilidade* de modo a permitir um acesso adequado aos *utilizadores finais com deficiência*, quando um número significativo de utilizadores finais dessas redes as utilize como meio principal de receção de emissões de rádio e televisão.

No que tange aos números harmonizados destinados a serviços de valor social, previstos no artigo 44.º-A da LCE, compete ainda à ANACOM, para além do mais, determinar medidas que assegurem que os *utilizadores finais com deficiência*, incluindo os nacionais de outros Estados membros quando se encontrem em território nacional, possam aceder aos serviços prestados através das gamas de numeração «116» de forma equivalente aos demais utilizadores finais, baseando-se, para o efeito, nas normas e especificações aplicáveis nos termos do disposto no artigo 29.º (n.º 2).

Por outro lado, a ANACOM pode, ao abrigo do disposto no artigo 47.º-A, n.º 1, alínea f), da LCE, determinar às empresas que oferecem redes de comunicações públicas, ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, a prestação de informações aos assinantes sobre características dos produtos e serviços destinados a assinantes portadores de deficiência.

Por fim, no que concerne ao regime de preços, consagrado no artigo 93.º da LCE, e após incumbir a ANACOM, no n.º 1, de zelar por que seja garantida a acessibilidade dos preços das prestações do serviço universal, tendo em conta em especial os preços nacionais no consumidor e o rendimento nacional, a alínea a) do n.º 3, especificando a avaliação e decisão sobre os meios mais adequados à garantia da acessibilidade dos preços, permite que a entidade reguladora determine a disponibilização de opções ou pacotes tarifários diferentes dos oferecidos em condições comerciais normais, sobretudo para assegurar que os *consumidores com baixos rendimentos* ou *necessidades sociais especiais* não sejam impedidos de aceder a uma rede de comunicações eletrónicas num local fixo ou de utilizar qualquer dos serviços incluídos no serviço universal.

Estas medidas não prejudicam a criação de outro tipo de medidas que, em alternativa ou cumulativamente, apoiem os consumidores identificados como tendo baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais (n.º 6 do artigo 93.º).

No seu sítio na Internet, a ANACOM disponibiliza informação relativa ao telefone fixo e ao telemóvel, quanto a equipamentos, facilidades e serviços, destinados a pessoas idosas³⁰. Com o intuito de auxiliar estas pessoas, são fornecidas informações

³⁰ Disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=343034> (consulta a 7-4-2021).

sobre a concreta utilização dos equipamentos telefónicos, designadamente quanto ao tamanho do texto, contraste do ecrã, volume, teclas de marcação rápida/direta, teclas de maior dimensão, marcação por voz, leitura de menus, amplificador de som, equipamento para chamadas de emergência, serviço de telealarme, mensagens de texto (SMS) para voz, conversão do texto em voz.

4.7. O regime da Segurança Geral dos Produtos e o Código da Publicidade

O Decreto-Lei n.º 69/2005, de 17-3³¹, relativo à Segurança Geral dos Produtos, define *produto seguro* como qualquer bem que, em condições de utilização normais ou razoavelmente previsíveis, não apresente quaisquer riscos ou apresente apenas riscos reduzidos compatíveis com a sua utilização e considerados conciliáveis com um elevado nível de proteção da saúde e segurança dos consumidores, tendo em conta, as categorias de consumidores que se encontrarem em condições de maior risco ao utilizar o produto, especialmente as crianças e os *idosos* [artigo 3.º, alínea b)-iv)].

Por sua vez, o artigo 13.º do Código da Publicidade³², atinente à saúde e segurança do consumidor, proíbe a publicidade que encoraje comportamentos prejudiciais à saúde e segurança do consumidor, nomeadamente por deficiente informação acerca da perigosidade do produto ou da especial suscetibilidade da verificação de acidentes em resultado da utilização que lhe é própria, não devendo comportar qualquer apresentação visual ou descrição de situações onde a segurança não seja respeitada, salvo justificação de ordem pedagógica.

Estas restrições devem ser particularmente acauteladas no caso da publicidade especialmente dirigida a crianças, adolescentes, *idosos* ou pessoas com deficiência.

4.8. O regime das práticas comerciais desleais

4.8.1. A Diretiva 2005/29/CE, de 11-5-2005

No âmbito do regime jurídico das práticas comerciais desleais, importa, em primeiro lugar, ter em conta a Diretiva 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11-5-2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno.

³¹ Na versão mais recente dada pelo Dec. Regulamentar n.º 57/2007, de 27-4. Cfr., em geral, com referências, JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do consumo*, cit., p. 85 e ss.

³² Aprovado pelo DL 330/90, de 23-10, na última versão dada pela Lei n.º 30/2019, de 23-4. Cfr., em geral, com referências, JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do consumo*, cit., p. 113 e ss.

Desde logo, no *Considerando (18)*, no qual é inicialmente convocado o critério do consumidor médio, normalmente informado, razoavelmente atento e advertido, tendo em conta fatores de ordem social, cultural e linguística (interpretação do Tribunal de Justiça da União Europeia – doravante TJUE). Mas, para evitar a exploração de consumidores que, pelas suas características, são particularmente vulneráveis a práticas comerciais desleais, exige-se uma proteção adicional. Na verdade, “[q]uando uma prática comercial se destine especificamente a um determinado grupo de consumidores, como as crianças, é conveniente que o impacto da referida prática comercial seja avaliado do ponto de vista do membro médio desse grupo. É, pois, conveniente incluir na lista das práticas que são desleais em qualquer circunstância uma disposição que, sem impor uma abolição total da publicidade dirigida às crianças, as proteja de exortações diretas à aquisição.”

Continuando, o *Considerando (19)* aconselha à previsão legal “mediante a avaliação da prática na perspetiva do membro médio” de um determinado grupo, “[n]os casos em que certas características como a idade, doença física ou mental, ou a credulidade tornam os consumidores particularmente vulneráveis a uma prática comercial ou ao produto subjacente, e o comportamento económico apenas desses consumidores é suscetível de ser distorcido pela prática de uma forma que se considera que o profissional pode razoavelmente prever”.

Este Considerando encontra-se vertido no artigo 5.º, n.º 3, da Diretiva, ao estabelecer que as práticas comerciais suscetíveis de distorcer substancialmente o comportamento económico de um único grupo, claramente identificável, de consumidores particularmente *vulneráveis* à prática ou ao produto subjacente, em razão da sua doença mental ou física, *idade* ou credulidade, de uma forma que se considere que o profissional poderia razoavelmente ter previsto, *devem ser avaliadas do ponto de vista do membro médio desse grupo*, refletindo-se no n.º 2 do artigo 5.º do DL 57/2008.

4.8.2. O regime nacional sobre práticas comerciais desleais

Particularmente relevante é o diploma legal relativo ao regime jurídico das *práticas comerciais desleais*, aprovado pelo DL n.º 57/2008, de 26-3³³, diploma que

³³ Alterado mais recentemente pelo DL 205/2015, de 23-9. Cfr., por todos, JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do consumo*, cit., p. 133 e ss., com referências. Cfr. também LUÍS MENEZES LEITÃO, “As práticas comerciais desleais nas relações de consumo”, in *Liber Amicorum Mário Frota. A causa dos direitos dos consumidores*, Coimbra, 2012, pp. 369-386; cfr. ainda, do mesmo autor, “A revisão do regime das práticas comerciais desleais”, in *I Congresso de Direito do Consumo*, Coimbra, 2016, pp. 73-94.

transpôs para o direito interno a citada Diretiva n.º 2005/29/CE, não só pelas referências diretas que contém a grupos específicos de consumidores, desde logo às pessoas idosas, como pela incidência de tais práticas nestas pessoas.

Assim, de acordo com a alínea a) do artigo 6.º, são *em especial* desleais as práticas comerciais suscetíveis de distorcer substancialmente o comportamento económico de um único grupo, claramente identificável, de *consumidores particularmente vulneráveis*, em razão da sua doença mental ou física, *idade* ou credulidade, à prática comercial ou ao bem ou serviço subjacentes, se o profissional pudesse razoavelmente ter previsto que a sua conduta era suscetível de provocar essa distorção.

Esta distorção substancial do comportamento económico dos consumidores consiste na realização de uma prática comercial que prejudica sensivelmente a aptidão do consumidor para tomar uma decisão esclarecida, conduzindo-o, por conseguinte, a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo [artigo 3.º, alínea e), em consonância com a alínea e) do artigo 2.º da Diretiva n.º 2005/29].

Por sua vez, o artigo 5.º, atinente às práticas comerciais desleais em geral, estabelece que é desleal qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço.

O n.º 2 do artigo 5.º concretiza que o carácter leal ou desleal da prática comercial é aferido utilizando-se como referência o consumidor médio, ou o membro médio de um grupo, quando a prática comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores.

Sendo agressiva a prática comercial que, devido a *assédio*, *coação* ou *influência indevida*, limite, ou seja, suscetível de limitar significativamente a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor em relação a um bem ou serviço e, por conseguinte, conduz ou é suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo, nos termos do artigo 11.º, n.º 1, importa atender ao caso concreto e a todas as suas características e circunstâncias.

Para este efeito, devem ser consideradas circunstâncias como o *momento*, *local*, *natureza e persistência da prática comercial*, assim como o *recurso a linguagem ou comportamento ameaçadores ou injuriosos*.

Em qualquer circunstância, são consideradas agressivas, entre outras, de acordo com o artigo 12.º, as seguintes práticas comerciais: contactar o consumidor através de visitas ao seu domicílio, ignorando o pedido daquele para que o profissional parta ou não volte, ou fazer solicitações persistentes e não solicitadas, por telefone,

fax, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação à distância, exceto em circunstâncias e na medida em que tal se justifique para o cumprimento de obrigação contratual.

São igualmente consideradas agressivas, em qualquer circunstância, as seguintes práticas comerciais:

(i) Exigir o *pagamento imediato ou diferido de bens e serviços* ou a devolução ou a guarda de bens fornecidos pelo profissional que o consumidor não tenha solicitado³⁴ [alínea f)];

(ii) Informar explicitamente o consumidor de que a sua recusa em comprar o bem ou contratar a prestação do serviço *põe em perigo o emprego ou a subsistência do profissional* [alínea g)].

(iii) Transmitir a *impressão falsa de que o consumidor já ganhou, vai ganhar ou, mediante a prática de um determinado ato, ganha um prémio* ou outra vantagem quando não existe qualquer prémio ou vantagem ou quando a prática de atos para reclamar o prémio ou a vantagem implica, para o consumidor, pagar um montante em dinheiro ou incorrer num custo [alínea h)].

4.9. Legislação relativa às tarifas sociais

Em matéria de consumidores especialmente vulneráveis, como é o caso das pessoas idosas, importa ainda considerar os vários diplomas legais que consagram *tarifas sociais* relativamente a alguns serviços públicos essenciais.

No que tange à *energia elétrica*, o DL 138-A/2010, de 28-12³⁵, veio consagrar a tarifa social para os *clientes finais economicamente vulneráveis*, assim apelidados na versão originária da lei. O n.º 1 do artigo 2.º considerava *clientes finais economicamente vulneráveis* as pessoas singulares que se encontrassem em situação de carência socioeconómica e que, tendo o direito de acesso ao serviço essencial de fornecimento de energia elétrica, devessem ser protegidas, nomeadamente no que respeita a preços. Pela alínea a) do n.º 2 do mesmo artigo, eram considerados clientes finais economicamente vulneráveis os *beneficiários do complemento solidário para idosos*³⁶.

³⁴ Sem prejuízo do disposto no regime dos contratos celebrados à distância acerca da possibilidade de fornecer o bem ou o serviço de qualidade e preço equivalentes.

³⁵ A Portaria n.º 178-B/2016, de 1-7, estabelece os procedimentos, o modelo e as demais condições necessárias à aplicação das alterações ao artigo 6.º do DL 138-A/2010, de 28-12, operadas pela Lei n.º 7-A/2016, de 30-3.

³⁶ O complemento solidário para idosos foi instituído pelo DL 232/2005, de 29-12, com última atualização operada pelo DL 94/2020, de 3-11. Sendo uma prestação extraordinária de combate à pobreza dos idosos, integrada no subsistema de solidariedade, que visa a melhoria do nível de ren-

Os beneficiários do complemento solidário para idosos mantiveram-se na versão do referido diploma legal dada pelo DL 172/2014, de 14-11, que passou a considerar *elegíveis os clientes finais economicamente vulneráveis*, ou seja, as pessoas singulares que se encontrem em situação de carência económica e que, tendo o direito de acesso ao serviço essencial de fornecimento de energia elétrica, devem ser protegidas, nomeadamente no que respeita a preços.

A última versão do DL 138-A/2010 dada pela Lei n.º 7-A/2016, de 30-3, que aprovou o Orçamento de Estado para 2016, manteve a referida designação no artigo 2.º, mas ampliou o leque de pessoas que podem beneficiar da tarifa social relativa ao fornecimento de energia elétrica, pois passaram a ser igualmente considerados clientes finais economicamente vulneráveis as pessoas singulares que, no universo dos clientes finais de energia elétrica em baixa tensão normal, obtenham um rendimento anual inferior ao rendimento anual máximo, *ainda que não beneficiem de qualquer prestação social*.

Por sua vez, o DL 147/2017, de 5-12, consagrou o regime de atribuição de tarifa social para a prestação dos *serviços de águas*, abrangendo os *serviços de abastecimento de água* e de *saneamento de águas residuais*. De acordo com o artigo 2.º deste diploma legal, são elegíveis para beneficiar da tarifa social as pessoas singulares com contrato de fornecimento de serviços de águas e que se encontrem em *situação de carência económica*, nomeadamente, as pessoas beneficiárias de *complemento solidário para idosos*.

Por fim, a tarifa social de fornecimento de *gás natural*, prevista no DL 101/2011, de 30-9³⁷⁻³⁸, inclui igualmente os beneficiários do complemento solidário para idosos como *clientes finais economicamente vulneráveis*, consagrando expressamente a possibilidade de cumulação com a tarifa social prevista para a eletricidade.

A Portaria n.º 240/2018, de 29-8, aprovou o *projeto-piloto* de aplicação da tarifa solidária de gás de petróleo liquefeito (doravante GPL), a aplicar a clientes finais economicamente vulneráveis, aqui se incluindo, na versão originária do diploma, os beneficiários do complemento solidário para idosos, assim como as pessoas que auferissem a pensão social de velhice. Com a alteração desta portaria

dimento dos seus destinatários, têm direito a este complemento os titulares de pensões de invalidez, velhice e sobrevivência ou equiparadas de qualquer sistema de proteção social nacional ou estrangeiro, que residam legalmente em território nacional e satisfaçam as condições previstas no diploma legal.

³⁷ Este diploma legal foi alterado pela Lei n.º 7-A/2016, de 30-3, e pelo DL 100/2020, de 26-11.

³⁸ A Portaria n.º 178-C/2016, de 1-7, estabelece os procedimentos, o modelo e as demais condições necessárias à aplicação das alterações ao artigo 6.º do DL 101/2011, de 30-9, operadas pela Lei n.º 7-A/2016, de 30-3.

pela Portaria n.º 167/2019, de 29-5, são elegíveis para beneficiar da tarifa solidária de GPL engarrafado os beneficiários de tarifa social de energia elétrica.

Porém, considerando o elenco do n.º 2 do artigo 1.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26-7³⁹, constata-se que a tarifa social não é aplicável a todos os serviços essenciais⁴⁰, nomeadamente o serviço de comunicações eletrónicas, o qual, pela sua crescente relevância social, justificaria igualmente a criação de um regime jurídico atinente à atribuição de tarifa social.

4.10. Normas protetivas especiais

No âmbito da defesa dos direitos de consumidores idosos, importa ainda considerar vários outros diplomas legais que consagram expressamente normas protetivas relativamente a este grupo de consumidores.

Desde logo, o DL 58/2016, de 29-8, que estabeleceu a obrigatoriedade de prestar *atendimento prioritário*, entre outras, às pessoas idosas, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público. Nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 3.º deste diploma legal, todas as pessoas, públicas e privadas, singulares e coletivas, no âmbito do atendimento presencial ao público, devem atender com prioridade, sobre os demais, as pessoas idosas.

De acordo com a alínea b) do n.º 2 do mesmo artigo 3.º, e para os efeitos estabelecidos no decreto-lei, entende-se por «pessoa idosa» a que tenha idade igual ou superior a 65 anos e apresente evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais.

No âmbito do *arrendamento*⁴¹, a Lei n.º 30/2018, de 16-7, que criou um regime extraordinário e transitório para proteção de pessoas idosas ou com deficiência, aplica-se aos contratos de arrendamento para habitação cujo arrendatário resida há mais de 15 anos no locado e tenha ou idade igual ou superior a 65 anos ou

³⁹ Na versão mais recente dada pela Lei n.º 51/2019, de 29-7.

⁴⁰ São os seguintes os serviços públicos essenciais: serviço de fornecimento de água; serviço de fornecimento de energia elétrica; serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados; serviço de comunicações eletrónicas; serviços postais; serviço de recolha e tratamento de águas residuais; serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos e serviço de transporte de passageiros (artigo 1.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96).

⁴¹ Cfr., especificamente, JOSÉ CARLOS BRANDÃO PROENÇA, “Arrendamento e proteção de pessoas vulneráveis”, in *Estudos de Arrendamento Urbano*, I, coordenação de Ana Isabel Afonso, Porto, 2020, pp. 55-64 e AQUILINO PAULO ANTUNES, “Uma análise jurídico-económica do critério de discriminação positiva com base na idade no arrendamento urbano”, in *Direito e direitos dos idosos*, cit., pp. 217-252.

grau comprovado de incapacidade igual ou superior a 60%⁴². Nestes casos, suspendem-se temporariamente os prazos de oposição à renovação e de denúncia pelos senhorios dos respetivos contratos de arrendamento⁴³.

Por sua vez, a Portaria n.º 272/2011, de 23-9⁴⁴, veio definir as condições de atribuição do *Passo Social+*, com o objetivo de apoiar a mobilidade, através de complemento social alternativo aos títulos de transporte.

Após a redação dada pela Portaria n.º 36/2012, de 8-2, o passageiro que for beneficiário do complemento solidário para idosos tem o direito a uma redução de 50% sobre o valor que vigorar nos títulos de transporte [artigo 3.º-A, n.º 1, alínea a), com referência à alínea a) do n.º 1 do artigo 3.º – escalão A]. Da mesma forma, o passageiro que for reformado ou auferir pensão cujo valor mensal do total de reformas, pensões e complementos de pensão auferidos seja igual ou inferior a 1,2 vezes o valor do Indexante de Apoios Sociais tem o direito a uma redução de 25% sobre o valor que vigorar nos títulos de transporte [artigo 3.º-A, n.º 2, alínea a), com referência à alínea b) do n.º 1 do artigo 3.º – escalão B].

Por fim, a *reserva obrigatória de lugares em transporte de passageiros*, aprovada pelo DL 9/2015, de 15-1 (retificado pela Decl. Retif. n.º 3-A/2015, de 16-1), também abrange as pessoas idosas, consagrando o n.º 3 do artigo 10.º de tal diploma legal que nos veículos com lotação para passageiros em pé, consideram-se cativos para pessoas com mobilidade condicionada, doentes, *idosos* ou que transportem crianças de colo, bem como mulheres grávidas, os quatro lugares correspondentes aos primeiros bancos, a partir da entrada dos veículos, devendo ser devidamente assinalados por meio de dístico.

⁴² A propósito de contratos de arrendamento com pessoas idosas, o TRL entendeu, por acórdão proferido a 10-4-2014 (p. 1407/11.3TJLSB.L1-7; disponível em <http://www.dgsi.pt>; consulta a 29-6-2021), que «stando provado nos autos que a arrendatária foi vítima, em 1989, de hemorragia cerebral por rutura de aneurisma, o que determinou a respetiva reforma por invalidez em 1993 e afetou a sua capacidade de “*compreensão, análise, interpretação, opção e decisão características do síndrome frontal impeditivas da sua responsabilização em opções e atos complexos ou elaborados*”, deve declarar-se de nenhum efeito, por falta de consciência da declaração, nos termos do disposto no art.º 246.º do C. Civil, a aposição da sua assinatura, em 30/03/2011, num denominado “*acordo de revogação de contrato de arrendamento urbano*”». Considerou igualmente, em face dos factos indicados, que o Ministério Público, ao qual compete a defesa dos interesses dos incapazes, deveria ter intervenção no processo, “para efeitos de suprimento dessa verosimilhante incapacidade”.

⁴³ Nesta matéria, importa ainda atender à Lei n.º 13/2019, de 12-2, que estabeleceu medidas destinadas a corrigir situações de desequilíbrio entre arrendatários e senhorios, reforçando a segurança e a estabilidade do arrendamento urbano e protegendo arrendatários em situação de especial fragilidade.

⁴⁴ Com a versão mais recente dada pela Portaria n.º 91-A/2019, de 26-3.

5. Sobre a Proteção ao Idoso

Em matéria de proteção de consumidores idosos, impõe-se ainda uma referência à Estratégia de Proteção ao Idoso⁴⁵, na qual se previa a alteração do Código Penal no sentido de sancionar criminalmente, como circunstância agravante do crime de burla, a atuação de agente que envolvesse “um plano, campanha ou promoção destinados a induzir alguém a adquirir bens ou serviços”, que não tivesse solicitado previamente, e “executada através de contactos telefónicos da iniciativa do promotor do plano, campanha ou promoção”⁴⁶. Entendeu-se que “com respeito aos crimes de burla as pessoas idosas são vítimas potenciais, pois em muitos casos vivem isoladas, com pouca informação atualizada sobre questões financeiras, sistema bancário e moeda, e, por força da idade e de uma vida de trabalho, possuem uma disponibilidade económica que é particularmente atrativa para os criminosos”.

Também no novo Estatuto do Ministério Público, aprovado pela Lei n.º 68/2019, de 27-8, foi assumido, como uma das principais atribuições estatutárias do Ministério Público, a defesa e a promoção, nos termos da lei, dos direitos e interesses das crianças, jovens e *idosos*, bem como de outras pessoas especialmente vulneráveis [artigo 4.º, n.º 1, alínea i)], tendo o Ministério Público nestes casos intervenção principal nos respetivos processos judiciais [artigo 9.º, n.º 1, alínea d)].

Por fim, e porque a informação esclarecida é fundamental na defesa dos consumidores, em especial os idosos, importa salientar o *Guia prático do consumidor idoso*⁴⁷, o qual, numa edição de setembro de 2016 da Direção-Geral do Consumidor, em colaboração com a PSP, tem como objetivo sensibilizar as pessoas de “idade maior” sobre os seus direitos cívicos. Neste Guia são indicadas algumas medidas preventivas para salvaguardar os direitos destes consumidores, com informação sobre segurança em ambiente doméstico e aconselhamento da entidade policial para prevenir roubos e burlas.

⁴⁵ Aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 63/2015, de 25-8, cujo conjunto de medidas preconizadas não chegou a ser implementado. Cfr., com referências a este documento, MIGUEL DA CÂMARA MACHADO, “Idosos agentes e vítimas de crimes”, in *Direito e direitos dos idosos*, cit., pp. 269-316.

⁴⁶ Esta circunstância agravante prevista na Estratégia de Proteção ao Idoso parece ser mais abrangente do que a prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 218.º do Código Penal, segundo a qual o crime de burla é agravado se o agente se aproveitar de situação de especial vulnerabilidade da vítima, em razão de idade, deficiência ou doença. O acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 10-5-2017 considerou que a “*especial vulnerabilidade da vítima em razão da idade*, no crime de burla, tem a ver com a degradação, por envelhecimento, da capacidade de entendimento, velocidade de raciocínio ou agilidade física e ser substancialmente menor do que a da generalidade das pessoas” (p. 135/14.2GAVFR.P1; disponível em <http://www.dgsi.pt>; consulta a 29-6-2021).

⁴⁷ Disponível em http://portal.amp.pt/media/documents/2017/03/22/gia_do_consumedor_idoso.pdf (consulta a 7-4-2021).