

Processo n.º 847/2025

Sentença n.º 278 / 2025

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos, assistido pela Dra. ---, jurista da DECO;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---e pelo representante legal ---;

Reclamada: -- devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---.

2. SUMÁRIO

I. No litígio aqui submetido à cognição do Tribunal, está em causa uma alegada prática comercial desleal e a análise do *iter* contratual e da formação do negócio jurídico, motivo pelo qual o Tribunal entende ser materialmente competente para conhecer e decidir o mesmo;

II. O Reclamante dirigiu-se voluntariamente à carrinha de rastreio auditivo e aceitou celebrar o contrato, fornecendo os elementos necessários para tal;

III. foi devidamente comunicada a existência do direito de livre arrependimento do contrato, pelo que o envio da missiva em 05.12.2024 já foi extemporâneo.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 06.02.2024, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um conjunto de aparelhos auditivos com a Reclamada ---, recorrendo à celebração de um contrato de crédito ao consumo com a Reclamada ---

Neste contexto, alega o Reclamante que foi contactado para o seu telefone residencial com o convite para se dirigir a uma carrinha da Reclamada ---, a fim de realizar um rastreio auditivo. O Reclamante não utilizava aparelhos auditivos, mas, fazendo-se acompanhar da sua esposa, dirigiu-se ao local: a sua esposa foi informada que não tinha qualquer

necessidade de aparelhos daquela espécie e ao Reclamante foi detetada a necessidade de utilização, particularmente num ouvido.

Neste contexto, alega o Reclamante que celebrou a compra e venda, mas que não teve consciência que estava a celebrar o contrato de crédito com a Reclamada ---. Ademais, alega que não se adapta aos aparelhos em questão.

Assim, veio propor a presente ação com vista à resolução do contrato de compra e venda celebrado com a Reclamada --- e a consequente resolução do contrato de crédito ao consumo coligado celebrado com a Reclamada ---, alegando, para tal, a existência de práticas comerciais desleais.

A Reclamada ---, Lda. alega que o contrato foi voluntariamente celebrado pelo Reclamante. Nesse sentido, sustenta que cumpriu todos os deveres de comunicação e informação a que se encontra obrigada e que, ademais, além da explicação oral, o Reclamante é dotado de toda a informação para que, em casa, possa voltar a refletir sobre o contrato. Assim, defende terem sido comunicados todos os termos contratuais necessários à formação da vontade contratual, não padecendo o negócio jurídico de qualquer vício que obste à sua validade e eficácia. Repudia, ainda, a existência de uma qualquer prática comercial desleal. A Reclamada ---, por seu turno, defende-se por exceção e por impugnação. Por exceção invoca a existência de um *venire contra factum proprium* do Reclamante, o qual sempre liquidou as mensalidades e agora vem peticionar a resolução do contrato. Por impugnação, alega que foram cumpridas todas as exigências legais, não se verificando qualquer vício no contrato.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada ----. é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de artigos de audição, acessórios, à prática de testes de audição e prestação de serviços de assistência técnica aos aparelhos e próteses auditivas comercializados;
- b) A Reclamada --- é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à prática de operações de financiamento, através da celebração, entre outros, de contratos de mútuo;
- c) O Reclamante foi contactado para o telefone da sua residência e convidado a ir realizar um rastreio auditivo;
- d) Os convites para a realização dos testes auditivos são realizados por uma empresa de telemarketing subcontratada pela Reclamada ----
- e) O Reclamante foi realizar o rastreio e fez-se acompanhar da sua esposa;
- f) O Reclamante tinha, à data da celebração do contrato 79 (setenta e nove) anos;
- g) A Reclamada ----. informou a esposa do Reclamante que a mesma não necessitava de aparelhos auditivos;
- h) A Reclamada ---. informou o Reclamante que o mesmo tinha uma patologia, sobretudo num dos ouvidos, que requeria a utilização de aparelhos auditivos;
- i) A esposa do Reclamante não esteve presente durante os testes realizados por este;
- j) A Reclamante foi voluntariamente realizar os testes;
- k) A Reclamante entregou a documentação necessária a celebrar o contrato de compra e venda e o contrato de crédito coligado;

- l) O Reclamante foi retirar o seu IBAN ao multibanco, acompanhado de um funcionário da Reclamada, e procedeu à entrega do mesmo;
- m) No dia 06.02.2024, o Reclamante concordou em adquirir um conjunto de aparelhos auditivos à Reclamada ---;
- n) O Reclamante adquiriu os aparelhos auditivos para a sua utilização pessoal e não profissional;
- o) O Reclamante optou por liquidar o preço em sessenta mensalidades de 91,96 € (noventa e um euros e noventa e seis cêntimos);
- p) Os aparelhos têm o preço total de 4.782,41 € (quatro mil setecentos e oitenta e dois euros e quarenta e um cêntimos);
- q) O Reclamante recebeu cópias dos contratos celebrados, que lhe foram entregues num saco junto com os aparelhos;
- r) O Reclamante tinha consciência que estava a celebrar um contrato de compra e venda;
- s) O Reclamante frequentou a escolaridade primária, tendo completado quatro anos de ensino;
- t) O Reclamante não leu o contrato na totalidade;
- u) No dia 15.02.2025, a Reclamada --- enviou uma carta de boas-vindas ao Reclamante, na qual se indica a existência de um direito de livre revogação no prazo de 14 (dias);
- v) O Reclamante leu a carta, mas não a leu na totalidade;
- w) O Reclamante, após receber esta carta, contactou telefonicamente a Reclamada --- dizendo que não se adaptava aos aparelhos e a Reclamada --- aconselhou-o a falar com o parceiro comercial, ie, Reclamada ---;
- x) O Reclamante continua a pagar pontualmente as prestações do contrato de crédito à Reclamada ---;
- y) No dia 14.08.2025, o Reclamante voltou a contactar a Reclamada ---, por telefone, alegando que estava totalmente insatisfeito com o serviço do parceiro comercial e que não sabia que tinha feito um crédito ao consumo;

- z) No dia 05.12.2024, o Reclamante enviou uma carta regista com aviso de receção para Reclamada ---, a solicitar a resolução do contrato;
- aa) Na documentação entregue ao consumidor surge a informação relativa ao direito de livre resolução (cf. flh. 10 e 11 dos autos);
- bb) Foi prestada uma assistência ao Reclamada, pela Reclamada ---, no dia 09.02.2024, ficando na mesma a menção que o aparelho esquerdo estava desligado e com muita cera, tendo sido feita uma limpeza;
- cc) Foi prestada uma assistência ao Reclamada, pela Reclamada ---, no dia 06.03.2024, ficando na mesma a menção que o aparelho tinha muita cera, tendo sido feita uma limpeza e explicado como deveria ser feita a limpeza do filtro;
- dd) O Reclamante deslocou-se presencialmente às instalações da Reclamada ---. em Alverca.

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que o Reclamante tenha enviado uma carta ou comunicação escrita em momento anterior para resolver o contrato junto da Reclamada ---. ou da Reclamada ---;
- b) Que o Reclamante não tenha sido informado da existência da possibilidade de livre resolução do contrato pela Reclamada ---;
- c) Em que data se deslocou o Reclamante às instalações ---, em Alverca.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações de parte e esclarecimentos prestados pelo Reclamante, pelo

representante legal Reclamada --- e pela testemunha ---, arrolada pela Reclamada ---. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

No que respeita ao facto não provado a), este constitui um facto constitutivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente o artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, a sua prova caberia ao próprio. Não obstante, apenas conta dos autos uma missiva datada de 05.12.2024 (data do carimbo do posto dos CTT). Não existe qualquer outro suporte escrito (ou de outra espécie, embora durável) que demonstre que o Reclamante tentou promover a resolução do contrato em momento anterior.

Por outro lado, no que respeita ao facto não provado c), também este, de acordo com as regras gerais do ónus da prova, deveria ser demonstrado pelo Reclamante. Contudo, quanto questionado, o Reclamante limitou-se a informar o Tribunal que se dirigiu ao local diversas vezes, mas sem ter uma testemunha ou um registo que permitisse saber com exatidão quais as vezes e que nessa sede foi alegado. Não basta alegar um facto, é necessário dotar o Tribunal de elementos que permitam, com um mínimo de certeza, ter o mesmo por verificado.

Quanto ao facto não provado b): tem aplicação o artigo 342.º, n.º 2 do CC, pois estamos perante factos impeditivos ou extintivos do direito da Reclamante, bem como o artigo 5.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro. Destarte, determina a referida norma do CC que “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita” e o artigo 5.º, n.º 3 que “[o] ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais”.

A Reclamada apresentou os termos contratuais ao consumidor, existe um documento específico com informações pré-contratuais e ainda é assinado um auto de receção de documentos. Naturalmente que a prova de um facto negativo apresenta profunda dificuldade, motivo pelo qual o legislador inverteu o ónus da prova e fez recair este ónus

¹ CC – Código Civil.

nos oferentes da cláusula. Face ao exposto em audiência de julgamento, ficou o Tribunal convencido que estas informações foram prestadas pela Reclamada ---mas não absorvidas pelo Reclamante. Veja-se o facto de a própria missiva da Reclamada --- ter sido rececionada pelo mesmo, fazer menção à possibilidade de livre resolução do contrato e mesmo assim nada ter feito nesse sentido. A obrigação da Reclamada de comunicação dos termos é uma obrigação de meios: lançar mão de todos os meios necessários para comunicar as cláusulas aos consumidores, não podendo garantir que os mesmos efetivamente tomam conhecimento dessas cláusulas. Aos consumidores é exigida a diligência de um bom pai de família, devendo comportar-se com um cuidado mínimo nos contratos que celebram, o que inclui ler os mesmos e questionar o que não compreendem.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

No que concerne à competência do Tribunal, e pese embora não tenha sido questionada no presente litígio, importa apreciar a mesma ao abrigo do artigo 18.º, n.º 1 da Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro (LAV – Lei da Arbitragem Voluntária) e do disposto no artigo 2.º, n.º 2, al. b), da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, importa analisar delimitar os termos da competência do Tribunal.

De acordo com o artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Este mecanismo de composição de litígios foi introduzido pela modificação operada à Lei de Defesa do Consumidor pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.

Não obstante, a regulamentação da figura da arbitragem necessária de litígios de consumo não se opera somente por recurso à Lei de Defesa do Consumidor, sendo, pelo contrário, produto de um complexo normativo que conjuga não só este último diploma, mas também a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, bem como o Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

De acordo com o artigo 1.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, este diploma “transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE, (...) estabelecendo os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede”.

Nos termos do artigo 2.º, n.º 2, al. b), estão excluídos da aplicação da presente lei “[o]s serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do sector para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos”. Esta exclusão inclui os serviços de saúde públicos, mas também os privados². Por conseguinte, a natureza pública ou privada dos prestadores de serviços não assume qualquer relevância para a determinação do âmbito da lei: a ênfase está no próprio serviço, ou seja, sendo os mesmos relativos à prestação de serviços de saúde e já se encontram afastados do âmbito normativo.

Neste contexto, dispõe-se, igualmente e para os efeitos dos presentes autos, no artigo 4.º, n.º 4 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que “[o] Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL” [destaque nosso].

² Cf. JORGE MORAIS CARVALHO, JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA E JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Reimpressão, Coimbra, Almedina, 2021, p. 38.

O litígio em causa respeita à compra e venda de um dispositivo médico, pois os aparelhos auditivos configuram um dispositivo médico nos termos do Decreto-Lei n.º 145/2009, de 17 de Junho, artigo 3.º, al. t), onde se define dispositivo médico como “qualquer instrumento, aparelho, equipamento, software, material ou artigo utilizado isoladamente ou em combinação, incluindo o software destinado pelo seu fabricante a ser utilizado especificamente para fins de diagnóstico ou terapêuticos e que seja necessário para o bom funcionamento do dispositivo médico, cujo principal efeito pretendido no corpo humano não seja alcançado por meios farmacológicos, imunológicos ou metabólicos, embora a sua função possa ser apoiada por esses meios, destinado pelo fabricante a ser utilizado em seres humanos para fins de: i) Diagnóstico, prevenção, controlo, tratamento ou atenuação de uma doença”.

A redação da norma relativa às exclusões do âmbito é ambígua, parecendo não se limitar a afastar a cognição do Tribunal arbitral em casos de desconformidade de aparelhos médicos ou matérias afins. Da redação da norma parece decorrer o afastamento da competência material das estruturas de resolução de litígios quando estejamos perante qualquer prestação de serviços médicos.

No litígio aqui submetido à cognição do Tribunal, está em causa uma alegada prática comercial desleal. O mesmo é dizer que não está em causa a delimitação negativa da competência das estruturas de resolução alternativa de litígios, mormente a jurisdição do Tribunal arbitral, por referência à prestação de um serviço de saúde, mas, outrossim, a análise do *iter* contratual e da formação do negócio jurídico, motivo pelo qual o Tribunal entende ser materialmente competente para conhecer e decidir o mesmo.

Com efeito, de acordo com o disposto no artigo 2.º, n.º 1, da Lei n.º 144/2015, este diploma “é aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL), quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou

prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços". Esta é precisamente a situação que se discute nos autos: a validade e eficácia do contrato de compra e venda e do contrato de crédito ao consumo coligado. Fora da cognição do Tribunal ficam todos os aspetos relacionados com funcionalidade ou adaptação do Reclamante aos aparelhos auditivos.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada ---. foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um conjunto de aparelhos auditivos). Contudo, o que está em causa neste litígio não é uma possível desconformidade do aparelho auditivo, mas a necessidade de determinar se estamos perante uma prática comercial desleal por parte da Reclamada e de uma violação dos deveres de comunicação que determine a resolução do contrato de compra e venda e, por consequência, do contrato de crédito celebrado com a Reclamada ---

A matéria das práticas comerciais desleais é prevista e regulada no Decreto-Lei n.º 57/2008, de 16 de março. Nos termos do artigo 3.º, al. a), define-se, para efeito do referido diploma, como consumidor "qualquer pessoa singular que, nas práticas comerciais abrangidas pelo presente decreto-lei, actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional" e, na al. b), como profissional "qualquer pessoa singular ou colectiva que, no que respeita às práticas comerciais abrangidas pelo presente decreto-lei, actue no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional e quem actue em nome ou por conta desse profissional". A Reclamante adquiriu os referidos aparelhos auditivos para um uso não profissional e a Reclamada ---, por seu turno, é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de artigos de audição, acessórios, à prática de testes de audição e prestação de serviços de assistência técnica aos aparelhos e próteses auditivas comercializados. Por conseguinte, o âmbito subjetivo do diploma encontra-se preenchido.

No que concerne à existência de uma prática comercial desleal por parte da Reclamada --- importa decidir. De acordo com a factualidade considerada como provada, o Reclamante recebeu um contacto telefónico no seu domicílio e decidiu aproveitar a oportunidade para testar a sua audição e da sua esposa. Assim, deslocou-se voluntariamente à carrinha onde eram realizados os rastreios auditivos, efetuou os mesmos e uma vez comunicados os resultados concordou voluntariamente ceder os seus dados para celebrar o contrato.

O Reclamante deslocou-se à caixa multibanco, retirou os seus dados bancários, cedeu os mesmos, assinou e ainda optou por pagar em mensalidades o valor total dos aparelhos. Não estamos, portanto, perante uma situação em que o Reclamante assinou documentação sem ter consciência de que se estava a vincular a um negócio jurídico. Aliás, sempre se faça apelo ao facto de a mesma Reclamada ter informado a esposa do Reclamante que a mesma não necessitava de aparelhos auditivos.

No que concerne ao direito de livre resolução do contrato importa destacar o seguinte: pese embora o contrato, na sua cláusula 4.ª, refira a existência de um período de arrependimento de 14 (catorze) dias, a linha de argumentação do Reclamante conduz-se no sentido de o mesmo ser mais alargado do que isso.

No litígio em apreço estamos perante um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, pois nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, relativo aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, encontramos o conceito de contrato celebrado fora do estabelecimento comercial no art. 3.º, al. i), onde se dispõe que este é “o contrato que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele”. Na subalínea vi) do mesmo preceito incluem-se também os “celebrados no local indicado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, a que o consumidor se desloque, por sua conta e risco, na sequência de uma comunicação

comercial feita pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou pelo seu representante ou mandatário”³.

Esta foi, precisamente, a situação em apreço nos autos: o Reclamante foi contactado para se deslocar, pelos seus próprios meios, à carrinha da Reclamada ---. onde se realizava o rastreio auditivo. Ora, o prazo de 30 (trinta) dias do direito de arrependimento é aplicável nas situações previstas nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do referido diploma. Sucede, porém, que no presente caso não estamos no âmbito da subalínea v), mas perante a subalínea vi): contratos celebrados “no local indicado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, a que o consumidor se desloque, por sua conta e risco, na sequência de uma comunicação comercial feita pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou pelo seu representante ou mandatário”. Por conseguinte, o prazo para o exercício do direito de resolução era de 14 (catorze) dias a contar do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda (cf. artigo 10.º, n.º 1 al. b) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

Poder-se-ia problematizar a hipótese de aplicação do artigo 10.º, n.º 2 do referido diploma, onde se estabelece “[s]e o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea m) do n.º 1 do artigo 4.º, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial a que se refere o número anterior”. Contudo, tal como decorre da factualidade dada como provada, ficou o Tribunal convencido de que a informação foi prestada ao Reclamante nos termos em que o ordenamento jurídico o impõe.

Neste sentido, e atendendo à matéria de facto considerada como provada, o envio da carta com aviso de receção pelo Reclamante foi extemporâneo, já não lhe assistindo nessa data

³ Sobre o conceito de contrato celebrado à distância, cf., por todos, JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, pp. 308 e ss.

o direito de livre resolução do contrato. Assim, claudica também a linha de argumentação da Reclamada ---, pois o primeiro pressuposto para estar em abuso de direito é ser titular do direito, o que não se verificava já na data na data da invocação de tal direito pelo Reclamante.

Ademais, não verifica a existência de uma prática comercial desleal que permita ao Tribunal dar procedência ao pedido o Reclamante e, nesse sentido, declarar a resolução do contrato. Esclareça-se o seguinte: o Tribunal, face às declarações das partes e à prova produzida, não pode considerar como provada a existência de uma prática comercial desleal que tenha inquinado a formação da vontade do Reclamante aquando da celebração do contrato de compra e venda dos aparelhos auditivos

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolvem-se, nos termos anteriormente fundamentados, as Reclamadas do pedido.

6. VALOR DA CAUSA.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 4.782,41 € (quatro mil setecentos e oitenta e dois euros e quarenta e um cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição das Reclamadas.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de julho de 2024,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)