

SENTENÇA n.º 435/2025

Processo n.º 2082/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

2. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, do DL n.º 84/2021, apenas são conformes com o contrato de compra e venda os bens que sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

3. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação, quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu, e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 30 de setembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que desde logo dá nota ao tribunal que neste conflito já tinha sido proferida sentença homologatória, quando em setembro de 2024 houve acordo para a substituição do bem.

Porém, e apesar do cumprimento do acordo por parte da Demandada que entregou à Demandante novos aparelhos, o problema destes mantém-se, ou seja, estes desconectam-se quando estão em uso e segundo a Reclamante a única diferença para os anteriores equipamentos é que estes se voltam a conectar automaticamente passado um determinado intervalo de tempo.

Ora entende que isto não se coaduna com um aparelho auditivo que se quer sempre ligado, e que não foi isto que lhe foi vendido ou informado aquando da aquisição, e que tal situação lhe traz constrangimentos pois a dada altura deixa de ouvir corretamente o meio onde se encontra.

Interpelada novamente com sobre a situação, a Demandada agendou uma visita técnica no domicílio da Consumidora que não logrou resolver o problema. Posteriormente, e com a assistência desta situação, veio novamente solicitar a resolução contratual e respetiva restituição do valor pago, interpelação esta que não mereceu acolhimento por parte da Demandada.

Diante de tais factos, vem a Reclamante requerer a este douto Tribunal que seja reconhecida a resolução contratual entre as partes, e consequentemente seja a Reclamada condenada à devolução do valor pago

pelos primeiros equipamentos, que se cifra em € 4,800.00, entretanto substituídos por estes que agora se reclamam defeituosos.

A Reclamada pronunciou-se em sede de contestação, que pode ser consultada na íntegra nos autos, alegando sumariamente e com relevância para o caso que a relação em causa teve início em 03.03.2023 quando foram realizados testes à reclamada para apurar as dificuldades auditivas que foram confirmadas por relatórios seus.

Conforme é do conhecimento da Reclamante, por ter sido disso informada pela Reclamada, os aparelhos auditivos exigem um período de adaptação, que é mais ou menos longo, variando de cliente para cliente.

Assim, em 03.03.2023, a Reclamante celebrou, de sua livre e espontânea iniciativa, um contrato com a Reclamada, para a aquisição de dois aparelhos auditivos, marca Resound, modelo RS ONE, bem como os respectivos acessórios.

Os equipamentos e respectivos acessórios foram adquiridos pelo valor total de € 4.800,00 (quatro mil e oitocentos euros) conforme ficou expresso no contrato de compra e venda n.º ACZZ_AA4732_822, pago de uma só vez.

No início do processo, o aparelho auditivo é, geralmente, colocado com uma volumetria muito baixa, sendo a mesma aumentada, gradualmente, ao longo da adaptação ao aparelho e aos sons que voltam a ser ouvidos por parte do utilizador, razão pela qual existem, em todos os casos, diversas consultas de acompanhamento posterior.

Razão pela qual, além do normal funcionamento da garantia dos bens comercializados pela Reclamada, a mesma presta apoio continuado e vitalício aos seus clientes, de forma totalmente gratuita. Designadamente procedendo à

troca de componentes, à realização de ajustes (pois os aparelhos auditivos possuem, actualmente, vários programas e configurações, para permitir melhor adaptação às diferentes necessidades dos utilizadores) e tudo o que, de forma corrente, se mostre necessário ao conforto da pessoa.

Termos em que, cerca de 13 dias após a venda – mais concretamente a 16 de Março de 2023 – foi agendada a regular assistência pós-venda. No decurso da assistência, foi efectuada a regular limpeza e programação aos aparelhos, tendo ainda sido esclarecido à Reclamante como funcionava o desumidificador, demonstrando aquela uma total satisfação com os equipamentos adquiridos.

No decurso da relação entre as partes, e como já explicado anteriormente, foram levadas a cabo as seguintes assistências/intervenções:

- No dia 9 de Junho de 2023, face à queixa da Reclamante de que os aparelhos auditivos estavam a fazer ruído e que se conectavam e desconectavam recorrentemente com o telemóvel, a Reclamada auxiliou a Reclamante a conectar e desconectar, novamente, os aparelhos auditivos ao telemóvel, verificando-se que o ruído e as dificuldades de conexão teriam desaparecido;
- A 16 de Junho de 2023, a Reclamante apresenta uma nova reclamação à Reclamada, informando de que teria voltado a sentir ruído nos aparelhos auditivos, sendo que, após pequenos ajustes, a situação foi ultrapassada;
- No dia 27 de Junho de 2023, a Reclamada forneceu novos filtros e domes para os aparelhos da Reclamante – o que faz parte do seu procedimento habitual de assistência;

- A 12 de Julho de 2023, a Reclamada volta a prestar assistência à Reclamante, onde foi realizada a regular limpeza dos aparelhos, bem como os necessários ajustes;

- No dia 11 de Janeiro de 2024 a Reclamante solicitou uma assistência para manutenção e revisão dos aparelhos auditivos, a qual decorreu dentro da normalidade, tendo a Reclamada procedido aos ajustes de programação necessários e sempre imprescindíveis neste tipo de equipamento;

- Em 20 de Fevereiro de 2024, a Reclamante dirige-se à loja da Reclamada informando de que o aparelho auditivo esquerdo não carregava, sendo que, verificada essa anomalia, a Reclamada recolhe o aparelho para reparação;

- No dia seguinte, em 21 de Fevereiro de 2024, a Reclamante dirige-se, novamente, à loja da Reclamada afirmando que também o aparelho do lado direito se continua a desconectar do telemóvel, pelo que pretende que o mesmo seja enviado para reparação, pedido a que a Reclamada acedeu;

- No dia 5 de Março de 2024 são entregues, à Reclamante, os aparelhos em pleno funcionamento, tendo, nessa data, a cliente exigido que fosse solicitado o relatório da reparação, algo que apenas a fábrica poderia facultar, o que originou a reclamação apresentada pela Reclamante. Note-se que o Relatório em causa foi facultado à Reclamante a 13.03.2024;

- A 9 de Abril de 2024, a Reclamante volta a realizar a regular assistência aos aparelhos, tendo sido efectuada a limpeza e ajustes aos equipamentos, bem como o envio gratuito de domes.

Ora, de todo o exposto, denota-se que a Reclamada agiu sempre em estrito cumprimento das suas obrigações legais e contratuais.

Em momento algum, em todas as assistências efectuadas, a Reclamante requereu ou demonstrou qualquer pretensão de resolver o contrato celebrado.

Apenas a 2 de Abril de 2024, volvido mais de 1 (um) ano sobre a data da aquisição dos aparelhos auditivos, a Reclamante solicitou a resolução do contrato de compra e venda no duto Centro de Arbitragem e na audiência realizada em 18 de Setembro de 2024, as Partes alcançaram um acordo, concretizado em 26 de Setembro de 2024.

Contudo, em 15 de Outubro de 2024, a Reclamada recebeu novas alegações da Reclamante quanto a dificuldades com os novos aparelhos e solicitando apoio para resolução da situação.

Urge esclarecer este Centro de Arbitragem que, entre a data da troca dos aparelhos, e o correio electrónico recebido por parte da DECO, não recebeu a Reclamada qualquer contacto por parte da Reclamante.

Desconhecendo-se, por isso, a existência de qualquer queixa por parte da Reclamante quanto aos novos aparelhos. A Reclamada respondeu de imediato ao referido e-mail. Foi prontamente diligenciado o respectivo agendamento de uma assistência, que só se concretizou em 14 de Novembro de 2024, dada a ausência da Reclamante do país nesse período.

Na referida data a audiologista da Reclamada confirmou que os aparelhos se encontravam a funcionar corretamente, tendo apenas desactivado os redutores automáticos, por forma a evitar oscilações de volume — um ajuste compatível com o uso normal e com o processo de adaptação progressiva do utilizador.

Apesar disso, a Reclamante não colaborou tecnicamente na identificação ou resolução das dificuldades, limitando-se a apresentar queixas genéricas, sem fornecer informações claras, nem aceitar a realização de novos testes ou ajustes que permitissem aferir tecnicamente a origem das supostas dificuldades.

Neste seguimento, em 21 de Novembro de 2024, a Reclamada recebeu novo e-mail por parte da DECO, a expor que a Reclamante continuava a sentir dificuldades na conexão dos aparelhos ao telefone e adiantando a intenção da Reclamante de retomar a via arbitral ao invés de cooperar em nova assistência. Ao referido e-mail a Reclamada respondeu em 28 de Novembro de 2024, reafirmando disponibilidade total para agendamento e acompanhamento técnico, conforme consta de email junto com a douda reclamação.

Não obstante, após a assistência de 14 de Novembro de 2024, a Reclamante não se mostrou disponível nem flexível para novo agendamento, - como a Reclamada comunicou à DECO em Maio de 2025, esclarecendo que a cliente não aceitou a marcação proposta.

Surpreendentemente, em 6 de Junho de 2025, a Reclamada foi notificada de nova reclamação apresentada no doudo Centro de Arbitragem, dando origem ao presente processo, reclamação que, importa sublinhar, reedita matéria já resolvida, sem apresentar qualquer prova concreta de qualquer desconformidade dos novos equipamentos para o fim a que se destinam, isto é, permitir ouvir os sons mais altos.

No entendimento da Reclamada é evidente, à luz dos factos, que a Reclamante não apresentou - nem apresenta - qualquer prova idónea de desconformidade actual dos aparelhos substituídos que impeça o seu normal funcionamento e o cumprimento da sua finalidade.

Pelo contrário - os dispositivos foram avaliados e encontravam-se plenamente operacionais, tendo sido apenas realizados ajustes técnicos de rotina.

Assim, da conduta da Reclamante, se depreende que a presente reclamação tem apenas como intuito dar sem efeito um acordo alcançado e que, por motivos que se desconhece, a Reclamante se arrependeu. Regressando, assim, a Reclamante, à pretensão inicial, ou seja, à resolução do contrato celebrado.

Tal comportamento apenas se enquadra numa tentativa de reabertura artificial do litígio, agora com nova narrativa, visando contornar o que ficou transacionado e homologado, quando a Reclamada não só cumpriu o acordado como ofereceu assistência continuada, que a Reclamante optou por não usufruir, apesar das inúmeras tentativas da Reclamada.

Já no que concerne à alegada desconformidade dos aparelhos auditivos para o fim a que se destinam, sempre se dirá que tal também não corresponde à verdade, no entendimento da Reclamada, e que para uma resolução sem causa, já se encontram largamente ultrapassados os prazos legais e contratuais para o efeito.

Termos em que, dúvidas não restam, que toda a narrativa da Reclamante tem por subjacente a pretensão do mesmo em ver resolvido um contrato de compra e venda, cujo prazo legal para tal sabe já ter precluído.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€4800** (quatro mil e oitocentos euros), conforme peticionado pela Reclamante.

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, acompanhada de jurista da DECO, e de uma testemunha, e a Reclamada devidamente representada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes, lograda a hipótese de acordo.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes. Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante adquiriu dois aparelhos auditivos melhor identificados nos autos, junto da reclamada,
- b. Pelo valor total de €4800, conforme recibo com data de 14.03.2023;
- c. A reclamante é uma pessoa idosa e de especial vulnerabilidade, precisamente por ter problemas auditivos, que a levaram a procurar a reclamada na expectativa legítima de poder minorar as suas dificuldades auditivas.
- d. Contudo em todo o processo desde o primeiro acordo que foi obtido neste tribunal, foi muito clara no seu pedido de resolução do contrato,
- e. Pois manifestou-se sempre no seu testemunho como muito aborrecida e incomodada com os procedimentos e a assistência da reclamada,
- f. Contudo e como resultou de anterior processo acedeu e realizou acordo para a substituição do bem a 18.09.2024,
- g. Que se terá concretizado a 26.09.2024,
- h. Mas tendo já um antecedente de queixas e reclamações, e como ficou demonstrado na contestação pela reclamada, uma série de intervenções que tiveram de acontecer, com ajustes também, nos anteriores aparelhos
- i. Evidenciando-se a este tribunal que os equipamentos em apreço para esta reclamante não eram de fácil utilização,
- j. Esta não era intuitiva nem simples,
- k. E conforme testemunhado por testemunha nos autos (inclusive já no processo anterior), era evidente que estes equipamentos não satisfaziam a reclamante,

l. E apesar de troca, a mesma volta a reclamar e a ter a assistência a DECO para em sua representação a poder auxiliar no pedido de resolução que antes já havia cometido, e que vem a repetir a 07.05.2025,

m. O que levou a esta nova ação a 06.06.2025, com o pedido de resolução, que manteve em sede de audiência.

n. Existiu após a troca dos equipamentos uma assistência técnica a 14.11.2024 que manteve o problema, de dificuldade e impedimento de uso pela reclamante dos aparelhos,

o. Que indica ter deixado entretanto de usar pelo facto de não melhorarem nem permitirem que ouvisse melhor, mantendo-se a desconexão dos mesmos/ desligamento contínuo, que impede que consiga ouvir corretamente conversas,

p. Causando grande angustia e transtorno, cuja reparação não está a ser peticionada nestes autos.

q. Uma vez que a reparação não teve efeito desde a aquisição,

r. A substituição manteve o problema reclamado desde o início de incapacidade de uso adequado do equipamento auditivo,

s. A resolução será hierarquicamente a possibilidade que assiste ao consumidor.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que tenha havido culpa ou negligência da Reclamante na aquisição e manuseamento dos bens em causa;

b. Que a reclamada tenha cumprido com todos os direitos do consumidor de acordo com a garantia legal a que o bem está sujeito.

c. Que todas as informações tenham sido devidamente transmitidas, tendo em conta a especial indicação desta consumidora pela idade e condição auditiva;

d. Que as legítimas expectativas tenham sido devidamente acauteladas.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas no processo.

Concretamente tiveram por base o depoimentos da parte, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

Sempre se recorde que também em sede de arbitragem o juiz goza de livre apreciação da prova, cabendo o ónus da prova da ausência de qualquer inconformidade ao vendedor, uma vez que ao consumidor nos termos da lei basta a alegação de tal.

8. Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado a 14.03.2023, para a aquisição de aparelhos auditivos melhor identificados nos autos, e pelos quais pagou o valor de €4800.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.º do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam

reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.º, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

Sempre se acrescente com especial relevância para este caso que a reclamante pode ser entendida pela idade e pelo seu problema de saúde uma consumidora especialmente vulnerável, atendendo ao art. 6.º a) do DL n.º 57/2008¹ que traduz:

«Artigo 6.º Práticas comerciais desleais em especial

São desleais em especial:

a) As práticas comerciais susceptíveis 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 susceptível de provocar essa distorção. (...)»

¹ Veja-se a Doutrina em: <https://novaconsumerlab.novalaw.unl.pt/em-busca-de-um-conceito-de-consumidor-vulneravel/>

A prática a que a reclamada se dedica – venda de aparelhos auditivos – no entendimento deste tribunal obriga-a a estar especialmente atenta aos consumidores com quem lida e a um especial cuidado em todas as situações.

O que não estando em apreciação direta, sempre se diga que por se estar novamente a apreciar um conflito que já em setembro de 2024 levara a um acordo homologado por este tribunal revela no nosso entender que a situação e a sua gravidade não foi devidamente acautelada para que se evitasse que a consumidora tivesse de chegar a este ponto, de voltar a requerer a resolução de um equipamento que fora trocado há meses.

A consumidora revela no entendimento deste tribunal um comportamento consistente pois das duas vezes testemunhou e trouxe testemunha sobre a sua angústia em poder ou não usar os equipamentos, das idas à loja – da primeira vez – e dos problemas com a assistência técnica que nestes autos se reporta a apenas uma ida a 14.11.2024, já que entendeu ser inútil manter os procedimentos que em nada resolviam o seu problema.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) [2019/771](#) e da Diretiva (UE) [2019/770](#).

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e

profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º ***Requisitos subjetivos de conformidade***

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e

d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;

b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;

c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e

d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Não é o vendedor que determina essa finalidade, nem é sobre o vendedor que a mesma é aferida, mas sim sob a óptica do consumidor utilizador, aqui uma consumidora especialmente vulnerável, que cria uma determinada expectativa que se legítima deve ser levada em conta.

Não podendo este tribunal entender como comum que numa compra desde 2023 tantas tenham sido as intervenções/ assistências/ manutenções num equipamento, ao ponto de se aceitar a substituição do mesmo, e depois voltem a rever-se os mesmos problemas: desconexão, ruídos, impossibilidade de uso contínuo dos aparelhos, a uma pessoa que pela sua condição claramente nem tenha capacidade de entender um uso adequado.

O ónus em nosso entendimento recai todo sobre o vendedor.

Longe vai o tempo que o legislador só protegia o consumidor de defeitos de fabrico, hoje desde 2021 a legislação é muito mais abrangente e muito mais protetora, ainda que com indicações hierárquicas, ao consumidor.

Precisamente por isso que num primeiro processo e em primeira instância, a solução da substituição fosse entendida por este tribunal como a adequada e se tenha homologado o acordo.

Mas a reincidência em problemas com os equipamentos traz de novo esta questão a discussão, e ao apuramento da responsabilidade do vendedor, agora no pedido de resolução firmado.

De acordo com o art. 12º do diploma relativo à garantia legal – DL 84/2021:

« Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

(...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim e conforme referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de forma suscetível de prova, o que ocorreu por email e com a intermediação da DECO, bem como ocorreu por email e em sede de audiência deste tribunal

sempre dentro do prazo legal de 3 anos demonstrando o seu descontentamento pela falta de conformidade manifestada continuamente nestes equipamentos.

Entendemos pois que estes equipamentos não serviram desde logo o intuito e a finalidade para que foram adquiridos, e que as informações prestadas à consumidora o foram de forma deficiente pois continua sem poder utilizar o bem, pois este desliga-se ou emite ruídos, o que impede a sua comunicação com terceiros, causa angústia e não foi devidamente acautelado.

Consideramos, pois, que a falta de conformidade do bem adquirido, está verificada de acordo com a lei, com a ausência de verificação dos requisitos objetivos e subjetivos supramencionados e constantes no art. 6.º e 7.º

Importa por isso analisar e determinar à luz da legislação em vigor, que direitos assistem ao consumidor em caso de falta de conformidade, como a que se considera provada existir atualmente no caso concreto.

De acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: *o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.*

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e apresentar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que a Reclamante com a entrega dos aparelhos de substituição continuou com a falta de conformidade reclamada, e apesar de ainda ter existido uma assistência mantendo-se o problema, tem o direito a poder reclamar da situação sem que seja obrigada a querer manter a relação contratual e continuas assistências ou reparações de um bem em garantia.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois o bem manifestou um comportamento que se determina estar fora dos requisitos expectáveis, objetiva e subjetivamente para a conformidade pretendida e cuja expectativa foi também criada na reclamante, ou seja os aparelhos não conseguem ser devidamente usados pela mesma, por se desconectarem e desviarem do padrão comum e expectável de uso de um aparelho auditivo.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

E a entrega deste novo equipamento ocorreu a 26.09.2024, sendo por isso tempestiva esta presunção.

Mas o vendedor nenhum argumento ou prova técnica apresentou que pudesse afastar essa presunção.

Entendemos também que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal, já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Considerando assim este tribunal que estamos perante uma falta de conformidade no bem adquirido, e em garantia, imputável ao vendedor, resta analisar os direitos que recaem sobre o mesmo, para decidir sobre o pedido de resolução do negócio.

O art. 15.º do diploma das garantias prevê:

« **Direitos do consumidor**

1 - Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;*
- b) À redução proporcional do preço; ou*
- c) À resolução do contrato.*

2 - O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

- a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;*
- b) A relevância da falta de conformidade; e*
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.*

3 - O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 - A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 - O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 - O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 - O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 - O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 - Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.»

Deste modo sublinhado nosso, importa desde logo destacar os direitos que assistem ao consumidor, e a hierarquia em causa, seguindo de perto o preceituado pelo Mestre Carlos Filipe Costa, no artigo “ *Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*”.²

Assim:

« o consumidor pode prevalecer-se dos direitos previstos no n.º 1 do artigo 15.º, agora sujeitos a uma hierarquia (mitigada) no seu exercício, a saber, os direitos à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, o direito à redução proporcional do preço e do direito à resolução do contrato – e, cumulativamente, o direito à indemnização por perdas e danos

² In Revista de Direito da Responsabilidade, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil, presumindo-se a culpa do profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de 3 anos, no caso dos bens móveis novos (ou recondicionados) – artigo 12.º, n.ºs 1 e 354.

Note-se que «[a] “garantia” não é aqui, portanto, uma obrigação em sentido próprio. No específico domínio da CVC [compra e venda de bens de consumo], a palavra garantia (...) não exprime mais do que uma espécie de estado de prontidão jurídica do vendedor, que se prolonga pelo tempo correspondente à duração da garantia: durante esse tempo, se se manifestar alguma falta de conformidade, constituem-se, na sua esfera jurídica, posições jurídicas negativas, correspondentes a direitos de crédito (direito à reposição da conformidade) ou a direitos potestativos do consumidor (direito à redução do preço ou à resolução do contrato)».³

E continua o artigo, com relevância para a decisão do caso em apreço que:

«Encontrando-se o consumidor liberado do ónus de prova da pré-existência da falta de conformidade, ao profissional não basta a alegação e prova de que a desconformidade inexistia no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. (...)»

Assim, em face de uma comprovada falta de conformidade que se haja manifestado no período da garantia legal de conformidade, o consumidor pode, numa primeira instância, escolher entre a reparação e a substituição do bem, a

³ PAULO DUARTE, “O novo regime da compra e venda de bens de consumo: (apenas) algumas (das) diferenças entre a lei antiga e a lei nova”. **Vida Judiciária**. Setembro-outubro 2021, pp. 34-35.

menos que o meio de reposição da conformidade escolhido seja jurídica ou factualmente impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo (artigo 15.º, n.º 2):

- a) O valor que o bem teria se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância/importância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.» (sublinhado nosso).

Neste sentido e perante o que é dado como provado nos autos, o bem adquirido tinha uma finalidade e componente essencial, o que não pode ser acautelado pelo mesmo, nem pela Reclamada, não se podendo aqui colocar a sua reparação face à finalidade pretendida e expectável, e tendo inclusive em termos históricos já ocorrido uma substituição que não resolveu o problema que se voltou a manifestar na falta de conformidade/ impossibilidade de utilização do bem por se desligar ou desconectar continuamente.

Importa assim analisar como relevante ainda o n.º 4 do art. 15.º do diploma em estudo:

«4 - O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º caso:

a) O profissional:

- i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;*
- ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;*
- iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou*

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.»

E por isso juntamo-nos à doutrina⁴ com a menção de que «*sem prejuízo da prioridade que é, agora, conferida ao par de “remédios” reparação/substituição do bem, o consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, nas seguintes situações (artigo 15.º, n.º 4)*».

E aqui é convicção deste tribunal que a atuação do profissional realmente causou um grave inconveniente para a consumidora, que ficou impedida de usar o bem, gastou dinheiro, e terá de encontrar outra solução.

Assim e como escolha do consumidor nesta mitigada hierarquia, a reclamante dirige o seu pedido a este tribunal, e já o havia feito nas reclamações realizadas de que nenhuma outra relação pretende ter com a reclamada, considerando o que se entende serem graves inconvenientes para a reclamante.

Conclui-se assim pela aplicação do art. 20.º do DL n.º 84/2021, ao mencionar o mesmo que:

⁴ COSTA, Carlos Filipe - Breve Excurso pelo regime jurídico da compra e venda de bens móveis de consumo instituído pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. **Revista de Direito da Responsabilidade**, Ano 5 -2023, p. 882 a 910.

« 1 - O direito de resolução a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 15.º é exercido através de declaração ao profissional na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda.

2 - A declaração prevista no número anterior pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

3 - Se a falta de conformidade respeitar a uma parte dos bens e se verifique fundamento para a resolução do contrato nos termos do artigo 15.º, o consumidor tem o direito a resolver o contrato na parte relativa ao bem não conforme ou a quaisquer bens adquiridos conjuntamente com o bem não conforme caso não seja razoavelmente expectável que o consumidor aceite a manutenção do contrato apenas com os bens conformes.

4 - O exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina:

a) A obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste;

b) A obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.

5 - O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial (...)» (sublinhado nosso).

Desta feita e considerando o que peticionou, por si, no livro inicialmente e depois com a intermediação da DECO na defesa dos seus interesses, conforme consta dos autos, a reclamante solicitou a resolução do contrato tempestiva perante a falta de conformidade do bem aqui para o tribunal apurada e dada como provada.

Entende, pois, este tribunal ter o consumidor o direito a resolver o contrato nos termos do n.º 3 do art.º 20, não aceitando a manutenção do contrato, devendo ser ressarcida do valor pago pelo bem.

9. *Das custas*

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas custas no presente processo, repartidas pelas partes, conforme o Regulamento do Centro.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 29 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos