Processo nº 4299/2025

Sentença n.º 188/2026

SUMÁRIO:

1. A venda de dois novos aparelhos auditivos a um consumidor cuja intolerância à utilização bilateral é conhecida pelo profissional implica a aptidão para essa utilização bilateral, salvo advertência clara e aceitação expressa do risco pelo consumidor.
2. Verificando-se que a utilização conjunta dos aparelhos provoca tonturas e frustra a finalidade funcional do contrato, a falta de conformidade justifica a resolução total do contrato.

1. PARTES

Reclamante: **----,** devidamente identificada nos autos;

Reclamada: **----** devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante pede a resolução do contrato relativamente aos dois aparelhos de audição comprados. Subsidiariamente, pede a resolução do contrato relativamente a apenas um dos aparelhos de audição.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 22/04/2026 realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes a reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação, foram ouvidas as partes. Nenhuma delas apresentou testemunhas.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a celebração entre as partes, no dia 26/08/2022, de um contrato de compra e venda de dois aparelhos auditivos. Ficou também provada por prova documental a celebração entre as partes, no dia 22/04/2025, de um segundo contrato de compra e venda de dois novos aparelhos auditivos, no valor de 4955€.

A reclamante alega que os primeiros aparelhos lhe causavam tonturas, tendo sido aconselhada a utilizar apenas um.

Embora estes factos digam respeito ao primeiro contrato, são relevantes para perceber se a reclamante conhecia esta situação no momento da venda dos novos aparelhos.

No que diz respeito às tonturas, ficou provado (através de um e-mail de 24/10/2022) que a reclamante comunicou as suas tonturas à reclamada, pelo que esta tinha conhecimento da sua existência. A reclamante alega também que foi um funcionário da reclamada que a aconselhou a utilizar apenas um aparelho e que isso resolveu o problema das tonturas. Embora não haja prova desse conselho dado pela reclamada, o tribunal considera provado que a reclamante passou efetivamente a utilizar apenas um aparelho e que a reclamada tinha conhecimento disso. A reclamante explicou que costuma ir quase quinzenalmente às instalações da reclamada para ajustar o aparelho. Daí decorre que, nos registos da reclamada, estará a informação de que apenas um dos aparelhos era habitualmente ajustado. A reclamada não negou esse facto na audiência. Além disso, se quisesse demonstrar o contrário poderia ter juntado os seus registos (a que a consumidora não tem acesso), o que não fez. O tribunal considera, portanto, provado que à data da venda dos segundos aparelhos a reclamada sabia que a consumidora tinha experienciado tonturas com os aparelhos anteriores e que utilizava apenas um deles.

A reclamante alega que comprou os segundos aparelhos porque lhe disseram que se tratava de uma nova tecnologia, que permitiria utilizar os dois sem as tonturas. Embora não tenha conseguido provar isso, uma vez que a conversa foi apenas entre si e um funcionário da reclamada, o tribunal considera ser uma justificação plausível que se alinha com o historial da reclamante, de que a reclamada tinha conhecimento.

No que diz respeito à comunicação da desconformidade, a reclamante alega que, ao fim de cerca de um mês, as tonturas se começaram a fazer sentir e que ela se dirigiu à loja da reclamada para devolver um dos aparelhos, tendo o funcionário referido que não podiam aceitar a devolução porque o Infarmed obrigava à venda dos aparelhos aos pares. Não há contudo, qualquer prova deste facto. Está, contudo, provada, a denúncia e o pedido de reposição da conformidade "através da reparação ou substituição do aparelho", por carta enviada a 13/06/2025. Está também provado o síndrome vertiginoso da reclamante, "com quisto aracnoideu no polo anterior do lobo temporal esq.", através do atestado médico junto aos autos.

4.2. De Direito

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual "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", bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado, no dia 22/04/2025, um contrato de compra e venda de dois aparelhos auditivos, no valor de 4955€. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a Reclamante comprou os aparelhos auditivos para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem "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 [...]". Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem "ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam". Já segundo a alínea b) do artigo 6.º, para serem conformes, os bens devem ser "adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes".

No caso, não ficou provado que a reclamada tenha prometido expressamente à reclamante que os novos aparelhos permitiriam utilizar os dois sem tonturas. Ainda assim, ficou provado algo juridicamente relevante, em concreto, que à data da venda dos segundos aparelhos, a reclamada sabia que a reclamante tinha experienciado tonturas com os aparelhos anteriores e que, por esse motivo, utilizava apenas um aparelho. Este facto altera o padrão de conformidade exigível. A reclamada não estava perante uma consumidora indiferenciada, mas perante uma cliente cujo historial clínico e funcional conhecia e que já tinha demonstrado intolerância à utilização bilateral dos aparelhos anteriores.

Assim, ao vender novamente dois aparelhos auditivos, sem que tenha ficado provado que informou a consumidora, de forma clara, de que a utilização conjunta poderia voltar a provocar tonturas ou de que não garantia a adequação dos aparelhos à sua situação, a reclamada assumiu implicitamente que os bens seriam aptos ao fim contratual normal e concretamente relevante no caso: a utilização de dois aparelhos auditivos pela reclamante. A lei apenas afasta a falta de conformidade quando o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos objetivos de conformidade e tenha aceitado esse desvio de forma expressa, separada e inequívoca (artigo 7.º, n.º 3), o que não ficou demonstrado.

A desconformidade manifesta-se, portanto, por os aparelhos vendidos como par não serem adequados à utilização bilateral pela reclamante, utilização essa que constituía a razão prática da aquisição de dois novos aparelhos. Não se trata de responsabilizar a reclamada pela patologia da reclamante. Trata-se antes de concluir que, conhecendo a situação anterior, a reclamada não podia vender dois novos aparelhos como solução funcionalmente adequada sem demonstrar que advertiu a consumidora da possibilidade de repetição do problema ou que esta aceitou comprar dois aparelhos apesar desse risco.

A falta de conformidade manifestou-se pouco tempo depois da data da entrega, estando em causa um contrato celebrado em 22/04/2025 e tendo a consumidora comunicado a desconformidade por carta datada de 13/06/2025. Nos termos do artigo 13.º, n.º 1, a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos presume-se existente à data da entrega. No caso, a reclamada não ilidiu essa presunção, não tendo demonstrado que a situação resultava de facto posterior, nomeadamente uma utilização incorreta.

A consumidora denunciou a desconformidade e pediu inicialmente a reposição da conformidade "através da reparação ou substituição do aparelho" por carta de 13/06/2025. O artigo 15.º confere ao consumidor, em caso de falta de conformidade, o direito à reposição da conformidade, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

A passagem para a resolução é admissível, designadamente, quando o profissional não tenha efetuado a reparação ou a substituição – artigo 15.º, n.º 4, alínea a), subalínea i).

A reclamante comprou dois aparelhos e não consegue utilizar os dois sem sintomas de tontura, tendo ficado provado que padece de síndrome vertiginoso. A utilização apenas de um aparelho frustra a finalidade económica e funcional do contrato, sobretudo porque a reclamada já conhecia o problema ocorrido com os aparelhos anteriores. A falta de conformidade não é mínima.

A resolução deve abranger os dois aparelhos. Ainda que a desconformidade se manifeste sobretudo na utilização conjunta, os bens foram adquiridos conjuntamente, no mesmo contrato, como par de aparelhos auditivos, destinados a funcionar como solução unitária para a audição da reclamante. O artigo 20.º, n.º 3, permite a resolução relativamente aos

bens adquiridos conjuntamente com o bem não conforme quando não seja razoavelmente expectável que o consumidor aceite a manutenção do contrato apenas com os bens conformes. No caso, não é razoável impor à consumidora a manutenção de um contrato de compra de dois aparelhos quando a razão da aquisição era precisamente poder utilizar dois novos aparelhos sem a repetição do problema anterior.

Deve, assim, declarar-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado no dia 22/04/2025, relativo aos dois aparelhos auditivos, condenando-se a reclamada a restituir à reclamante o preço pago, no montante de 4955€, contra a devolução dos aparelhos pela reclamante.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, declarando-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado no dia 22/04/2025, relativo aos dois aparelhos auditivos, e condenando-se a reclamada a restituir à reclamante o preço pago, no montante de 4955€, contra a devolução dos aparelhos pela reclamante.

Sem custas adicionais.
Notifique.

Lisboa, 11 de maio de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho