

Sentença

Processo nº 992/2025

Reclamante: L

Reclamada:

Sumário

1. A realização de atos médicos ou exames complementares de diagnóstico sem consentimento informado do utente constitui violação dos direitos consagrados na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual.
2. O dever de informação ao consumidor implica a prestação de esclarecimentos claros, adequados e compreensíveis sobre os serviços prestados, sendo exigível que o consumidor consinta expressamente na realização de qualquer ato clínico que envolva custo ou impacto na sua saúde.
3. A cobrança de serviços não solicitados, não informados ou não consentidos configura prática comercial lesiva dos direitos do consumidor, devendo ser restituído o valor indevidamente cobrado ou, não tendo ocorrido o pagamento, reconhecer-se a inexistência da obrigação de pagamento.
4. A prestação de serviços de saúde deve observar os princípios da legalidade, transparência, boa-fé e respeito pelos direitos fundamentais dos utentes enquanto consumidores.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação pelo que se passou, de imediato, para o julgamento arbitral.

1. 2. O Reclamante solicita a anulação da fatura relacionada com um exame de imagiologia, alegando que não prestou consentimento para a sua realização.

1.3. A Reclamada alega que a técnica de radiologia prestou esclarecimento ao Reclamante sobre a necessidade de realização de um outro exame, alegando que o Reclamante aceitou.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber o Reclamante têm direito á anulação da fatura relativa a um segundo exame prescrito pelo médico radiologista no valor de 65,00 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1.No dia 07.09.24 deslocou-se ao hospital dos cito no Porto para realizar um exame de imagiologia prescrito pelo médico que colabora com a Reclamada, doc 1;

2.O Reclamante alega que, após a realização do referido exame, e sem o seu consentimento e sem prescrição do seu médico, fora realizado um outro exame, referindo os técnicos da Reclamada que o 1º exame não seria suficiente;

3.O Reclamante alegou ainda que o segundo exame não fora prescrito pelo ortopedista que o assiste, pelo que somente deveria ter sido efetuado o exame por este solicitado;

4.O Reclamante esclareceu que pagou a fatura do 1º exame e apresentou reclamação quanto ao 2º exame, docs 2 e 3;

5.O Reclamante declarou ainda que a Reclamada nunca respondeu à reclamação por si efetuada;

6.O Reclamante disse ainda ter reportada a situação à Entidade Reguladora da Saúde;

7.A Reclamada declarou que o medico radiologista responsável pelo exame, considerando o quadro clínico, recomendou um exame de RM à perna direita do Reclamante;

8.A Reclamada disse ainda que tal situação foi explicada ao Reclamante e que este aceitou;

9.O Reclamante esclareceu que já tinha feito o mesmo exame em outra unidade hospitalar e que vinha fazendo estes exames para controlo da lesão que sofreu;

- 10.A Testemunha da Reclamada, _____, técnica de radiologia, descreveu a situação clínica referindo-se à lesão do Reclamante e à prescrição médica ao joelho;
- 11.A testemunha disse ainda que o Reclamante exibiu o exame da CUF, exame anterior, e que este já se encontrava lançado no sistema da Reclamada;
- 12.A Testemunha disse que falou com o radiologista e que ele sugeriu ressonância da perna;
- 13.A Testemunha disse que não se recorda se recolheu o consentimento do Reclamante;
- 14.A Testemunha acrescentou que explicou ao Reclamante, pois este teria de mudar de posição dado que o equipamento teria de ser trocado;
- 15.O Reclamante referiu que quando realizou o exame na CUF também mudaram de posição e não pagou outro exame;
- 16.A Testemunha da Reclamada disse que a máquina é a mesma, mas as antenas é que mudam, acrescentando que a cobertura era insuficiente para cobrir toda a lesão;
- 17.A Testemunha declarou que efetivamente foram realizados 2 exames, joelho + perna;
- 18.O Reclamante declarou ainda que não se apercebeu que lhe realizaram um segundo exame;
- 19.O Reclamante disse que comunicou à receção que somente pagaria 1 exame;
- 20.A testemunha declarou que o relatório é somente um e abrange joelho e perna.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 4.

Prova por declaração: 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16 (parcialmente provado relativamente ao facto da máquina ser a mesma e apenas as antenas mudarem), 17, 18, 19, 20.

Factos não provados: 8, 14, 16 (não provado relativamente à cobertura ser insuficiente).

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

Perante a factologia apresentada, ficou provado que o Reclamante não prestou consentimento e não se apercebeu do segundo exame que a Reclamada alega ter efetuado, sendo na ótica da Reclamada um exame autónomo face ao primeiro, facto este que não ficou provado que tenha sido esclarecido.

3.2 Do Direito

A presente relação jurídica insere-se no âmbito da prestação de serviços de saúde, sendo que relativamente ao utente se aplica a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, diploma que consagra os direitos fundamentais dos consumidores e impõe deveres às entidades prestadoras de bens e serviços, incluindo os prestadores de cuidados de saúde, públicos ou privados.

I. Da Qualidade do Serviço e Informação ao Consumidor

Nos termos do artigo 4.º, n.º 1 da referida lei:

"O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, nos termos em que forem contratados ou estabelecidos por lei."

E ainda, conforme o artigo 9.º A:

"Pagamentos adicionais

1 - Antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato ou oferta, o fornecedor de bens ou prestador de serviços tem de obter o acordo expresso do consumidor para qualquer

pagamento adicional que acresça à contraprestação acordada relativamente à obrigação contratual principal do fornecedor de bens ou prestador de serviços.

2 - A obrigação de pagamentos adicionais depende da sua comunicação clara e compreensível ao consumidor, sendo inválida a aceitação pelo consumidor quando não lhe tiver sido dada a possibilidade de optar pela inclusão ou não desses pagamentos adicionais."

Ora, resulta da matéria de facto assente que o Reclamante se deslocou ao hospital dos Lusíadas para realizar um exame de imagiologia prescrito pelo seu médico ortopedista, não tendo sido prestado consentimento para a realização de qualquer outro exame, nem demonstrado que foi informado de forma clara sobre a realização de exame adicional — nomeadamente uma ressonância magnética à perna direita.

A testemunha, técnica da Reclamada, admitiu que não se recorda se recolheu o consentimento do Reclamante para o segundo exame (ponto 13 dos factos) e que, embora tenha sido sugerido pelo médico radiologista, não ficou provado que essa decisão tenha sido devidamente explicada ao utente. Assim, tal omissão viola o dever legal de informação e transparência, previsto nos artigos 4.º e 8.º da Lei do Consumidor.

II. Do Consentimento Informado

Acresce ainda que, nos termos do artigo 9.º, n.º 1:

"1 - O consumidor 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."

A falta de consentimento informado para um exame médico adicional, que implicou um custo acrescido e uma potencial violação da autonomia do paciente, configura uma ofensa a esses direitos.

Ainda que, do ponto de vista clínico, o exame tenha sido sugerido com base no interesse do diagnóstico, essa avaliação não substitui a necessidade legal do consentimento informado do consumidor.

A realização de um segundo exame, considerado autónomo pela própria Reclamada, sem consentimento nem prescrição médica, representa uma prática contrária aos direitos do consumidor e um atentado à sua liberdade de escolha, consagrada no artigo 3.º da mesma Lei.

Conforme resulta dos autos, o Reclamante apresentou reclamação formal, à qual a Reclamada nunca respondeu (facto 5). A omissão da resposta por parte da Reclamada constitui não só uma violação da lei como também uma falta de conduta profissional e comercial, ferindo a confiança do consumidor e agravando o desconforto causado.

Perante o quadro factual e jurídico, verifica-se que a Reclamada:

- Violou o direito à qualidade do serviço ao realizar um exame não solicitado nem consentido
- Incumpriu o dever de informação clara, adequada e suficiente sobre o segundo exame;
- Não obteve consentimento informado, violando os princípios fundamentais da prestação de cuidados de saúde e da proteção dos direitos do consumidor;
- Infringiu o dever de resposta à reclamação, consagrado legalmente.

Assim, assiste razão ao Reclamante na sua pretensão.

4. Decisão

Nestes termos, decide-se:

Julgar a reclamação procedente;

Declarar a cobrança do segundo exame indevida, por falta de consentimento e prescrição.

Notifique-se.

Porto, 12.06.2025

A Juíz árbitro,

Mania pã Mimoso