

Sentença

Processo nº 1903/25

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I — A resolução do contrato de compra e venda constitui um direito do consumidor sempre que se verifique desconformidade do bem ou violação das legítimas expectativas geradas no momento da contratação, nos termos dos artigos 15.º e 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

II — A informação prestada ao consumidor deve ser clara, verdadeira e adequada à sua capacidade de compreensão, sendo contrária às exigências de boa-fé qualquer conduta que explore a vulnerabilidade, idade avançada ou falta de literacia do adquirente.

III — A manutenção de um contrato celebrado em contexto de manifesta desigualdade informativa e ausência de esclarecimento suficiente ofende o princípio da boa-fé e justifica a sua resolução, nos termos dos artigos 432.º e seguintes do Código Civil.

IV — A restituição das prestações é consequência necessária da resolução, impondo-se à fornecedora a devolução do preço e ao consumidor a entrega do bem, no prazo e condições previstos no artigo 20.º, n.º 6, do Decreto-Lei n.º 84/2021.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação.

1.2 A Reclamante solicita a resolução do contrato de compra e venda alegando que as colaboradoras da Reclamada que a visitaram para lhe vender equipamentos de magnetoterapia a ludibriaram, convencendo-a a adquirir o mesmo.

1.3 A Reclamante declarou que possui apenas a 4ª classe, que já tem uma idade avançada, que o marido está acamado e que nunca percebeu como “caiu em tal negócio”.

1.4 A Reclamada alegou que prestou todos os esclarecimentos sobre o produto em causa e que não existe qualquer fundamentação para o pedido de resolução apresentado.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à resolução do contrato e o consequente reembolso no valor de 2.500,00 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de compra e venda relativo a equipamentos de magnetoterapia no valor de 2500,00€, doc 1;
2. A Reclamante alegou que foi abordada no seu domicílio por duas colaboradoras da Reclamada, alegando que estas não se identificaram como tal;
3. A Reclamante disse que as colaboradoras se apresentaram como funcionárias da Segurança Social, que não estranhou a situação dado o seu marido se encontrar acamado;
4. A Reclamada declarou que as colaboradoras lhe disseram que teria de assinar determinados documentos para ter direito a um apoio social;
5. A Reclamante disse ainda que as colaboradoras da Reclamada a informaram que a acompanhariam à Segurança Social para entregar os papeis;
6. A Reclamada esclareceu que junto daquela instituição foi informada que não era ali que deveriam ser entregues os papeis;
7. A Reclamante disse que confrontou as colaboradoras com a situação e que elas lhe disseram que não poderiam aguardar e, por isso, ausentaram-se do local;
8. A Reclamante declarou que somente passado algum tempo se apercebeu da celebração do contrato relativo aos equipamentos alegadamente milagrosos e que iriam curar as suas dores;
9. A Reclamada refutou qualquer prática abusiva face à Reclamante;
10. A Reclamada declarou que os equipamentos foram entregues e fora dado o devido acompanhamento à cliente;

11. A Reclamada disse que a Reclamada poderia ter exercido o direito de livre resolução contratual e não o fez, mostrando-se satisfeita com o produto;
12. A Remada disse ainda que a Reclamante foi contactada pelo serviço de pós venda da Reclamada e que se mostrou sempre consciente do negócio e suas implicações;
13. A Reclamada referiu que a Reclamante retirou proveito diário do equipamento, tornando-o inapto para ser devolvido e comercializado;
14. A Reclamante durante a audiência de julgamento arbitral declarou que não se recorda do dia em que assinou o contrato;
15. A Reclamante disse ainda que não sabe o que assinou;
16. A Reclamante diz que nunca recebeu qualquer subsidio relativamente à compra do equipamento em causa;
17. A Reclamante referiu que ligou várias vezes para a Reclamada e que lhe disseram que as meninas que foram a casa dela não estavam;
18. A Reclamada declarou ainda que nunca mais lhe atenderam as chamadas;
19. A Reclamada diz que cumpriu sempre as prestações relativas ao pagamento do equipamento e que foi uma jurista do lar de dia que frequenta que a orientou e alertou para a gravidade da situação;
20. A Reclamante diz que apenas utilizou o equipamento no inicio e que o mesmo se encontra enrolado;
21. A Reclamante esclareceu ainda que não pode precisar quanto tempo usou o equipamento, mas diz que foi muito pouco tempo;
22. A testemunha da Reclamada, em funções de comercial, declarou que o tele-marketing indicou a pessoa da Reclamante para visitarem;
23. A testemunha declarou que vendem os produtos de acordo com a patologia do cliente;
24. A testemunha disse que fazem perguntas aos clientes e que veem as doenças que padecem, sugerindo depois os equipamentos;

39. A testemunha referiu que não fora reportado nenhum problema no pós venda, nem da parte financeira;

40. A Reclamante disse ainda que uma das colaboradoras da Reclamada levou ao marido uma garrafa de vinho, tendo a a testemunha em causa corroborado;

41. A Reclamante em 14.01.25 enviou uma missiva à Reclamada relatando a situação, doc 2.

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 41.

Prova por declaração: 2, 5, 6, 7, 8, 10 (parcialmente provado relativamente à entrega do equipamento), 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25 (parcialmente provado relativamente ao fato de ter tido uma empresa de apoio a idosos), 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 37, 38, 39.

Resultam não provados os seguintes factos: 3, 4, 10 (não provado relativamente ao devido acompanhamento à cliente), 11, 12, 13, 25 (parcialmente não provado relativamente á ajuda à Reclamante), 26, 30, 35, 36

Relativamente ao facto 23 o mesmo não pode ser considerado dado que a testemunha não possui conhecimentos para afirmar que indicam/vendem os equipamentos de acordo com as patologias dos doentes/clientes.

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

O Tribunal Arbitral, analisando o conjunto da prova produzida, considera que a Reclamante se encontra numa situação de particular vulnerabilidade.

À data dos factos tinha idade muito avançada, quase 80 anos, possui apenas a 4.ª classe e encontrava-se a cuidar do marido acamado.

A forma como relatou os acontecimentos foi simples, espontânea e coerente, revelando genuína surpresa por se encontrar vinculada a um contrato de compra e venda de equipamento de magnetoterapia.

A Reclamante transmitiu a convicção de que não tinha plena consciência de que estava a adquirir um produto de elevado valor, acreditando tratar-se de um procedimento relacionado com apoios sociais.

A prova testemunhal da Reclamada, em especial da colaboradora que procedeu à visita domiciliária, demonstrou um conhecimento limitado da realidade pessoal da Reclamante e revelou práticas de venda assentes em argumentação associada a benefícios terapêuticos, sem o devido suporte técnico ou clínico.

Ficou igualmente demonstrado que a referida colaboradora não possui formação na área da saúde, tendo recebido apenas uma curta formação comercial.

Do depoimento da Reclamante resultou também provado que, após se aperceber do contrato, tentou contactar a Reclamada, sem sucesso, e que o equipamento se encontra praticamente sem utilização, o que confirma a falta de entendimento sobre o negócio e a inexistência de proveito real do produto.

A conduta das colaboradoras da Reclamada, a idade avançada e a fragilidade da Reclamante, aliadas à ausência de um processo de informação e esclarecimento adequado, conduziram a uma situação em que se tornou manifestamente desajustado manter o contrato celebrado.

Assim, e limitando-se este Tribunal aos factos apurados, conclui-se que se verificam fundamentos para a resolução do contrato de compra e venda, atendendo às circunstâncias concretas em que o mesmo foi celebrado e à evidente falta de equilíbrio entre as partes envolvidas.

4. Do Direito

Contextualização prévia

O regime jurídico da defesa do consumidor assenta no reconhecimento da sua posição de parte estruturalmente vulnerável nas relações de consumo.

O consumidor, em regra, não dispõe do mesmo nível de informação, capacidade técnica, poder económico ou experiência contratual que o profissional ou fornecedor, encontrando-se, por isso, numa posição de desvantagem objetiva na formação e execução dos contratos.

Essa vulnerabilidade encontra consagração expressa no artigo 3.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), que impõe ao fornecedor o dever de agir com boa-fé, lealdade e transparência, assegurando que toda a informação fornecida seja clara, completa, verdadeira e adequada à compreensão do destinatário.

O Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, reforça esta tutela, reconhecendo o consumidor como o elemento mais fraco da relação contratual e impondo aos profissionais a obrigação de garantir a conformidade dos bens e serviços com o contrato (artigos 15.º e seguintes).

A desconformidade pode resultar não apenas de defeitos físicos ou técnicos, mas também de expectativas legítimas frustradas quanto às características, finalidade ou utilidade do bem adquirido. Nestes casos, o consumidor tem direito, entre outras soluções, à resolução do contrato, conforme previsto nos artigos 15.º, n.º 1, alínea c), e 20.º do referido diploma.

Paralelamente, os artigos 227.º, 334.º e 762.º, n.º 2, do Código Civil reforçam o dever de conduta conforme aos ditames da boa-fé, tanto na fase pré-contratual como na execução das obrigações, proibindo comportamentos que, explorando a confiança ou a inexperiência de uma das partes, contrariem o equilíbrio contratual e a equidade.

Deste modo, o ordenamento jurídico português estabelece uma proteção reforçada sempre que o consumidor revele fragilidade acrescida — designadamente pela idade avançada, baixo grau de instrução, estado de saúde ou condição social —, impondo ao

profissional uma diligência acrescida de correção, clareza e cuidado na informação e formação do contrato.

No caso em apreço, a apreciação da conduta da Reclamada deve ser feita à luz destes princípios, ponderando-se se a atuação observada respeitou os deveres de lealdade e informação adequados à especial vulnerabilidade da Reclamante e se as circunstâncias concretas justificam a resolução do contrato nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021 e no Código Civil.

A questão *dicidenda*

Esta questão está prevista no DL 84/2021, que consagra os direitos do consumidor perante bens que não se revelem conformes com o contrato (artigos 15.º e 20.º, entre outros).

Primeiramente, quando o bem entregue não corresponde à finalidade ou situação em que o consumidor razoavelmente o concebeu, o consumidor pode exigir, entre outras modalidades, a resolução do contrato. (Art. 15.º/1, alínea c), e art. 20.º/1 do DL 84/2021.)

Neste caso, ainda que não se alegue formalmente “erro” ou dolo, os factos apurados evidenciam que a Reclamante não teve, de facto, plena consciência do negócio em que se envolvia, tendo assumido a aquisição do equipamento sob pressupostos claramente distintos da realidade.

Em segundo lugar, fundamenta-se esta solução na previsão do Código Civil para a resolução do contrato (arts. 432.º e seguintes do CC) — ou seja, sempre que se verifique motivo que justifique pôr termo ao contrato, como incumprimento ou desvio significativo da base fáctica ou do equilíbrio contratual, e desde que a parte requerida possa restituir o que recebeu.

De facto, a Reclamante restituirá o equipamento (que, dado o seu estado prático, se considera possível), e a Reclamada restituirá o montante pago, como passará a dispor-se.

Por todos estes motivos e com fundamento nos factos apurados — nomeadamente a abordagem domiciliária sob a aparência de “apoio social”, a rendição da Reclamante sem adequada compreensão da natureza da compra, a fraca utilização prática do equipamento e a falta de resposta adequada ao seu contacto posterior — entende este

Tribunal que é razoável declarar resolvido o contrato por desajustamento da manutenção do vínculo contratual, face à vulnerabilidade da consumidora e à evidente desigualdade de posições.

Assim sendo, a Reclamada deve proceder ao reembolso de € 2.500,00 à Reclamante, nos termos de devolução integral da quantia paga, e a Reclamante deve restituir o equipamento à Reclamada, em condições compatíveis com a sua conservação, ficando as despesas de devolução a cargo da Reclamada.

A devolução dos valores deve ocorrer no prazo de 14 dias a contar da data de comunicação da presente decisão à Reclamada, sem qualquer encargo adicional para a Reclamante, nos termos do art. 20.º/6 do DL 84/2021.

Em suma,

Depois de ponderados todos os elementos do processo, nomeadamente a comprovada vulnerabilidade da Reclamante, a sua limitada escolaridade, a condição pessoal e familiar em que se encontrava à data da celebração do contrato de compra e venda, bem como a forma como decorreu a iniciativa comercial da Reclamada, este Tribunal Arbitral decide que é procedente o pedido da Reclamante e declara resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre a Reclamante e a Reclamada, relativo aos equipamentos de magnetoterapia, com conseqüente dever da Reclamada de reembolsar à Reclamante o montante pago.

5. Decisão

Nestes termos, declara-se resolvido o contrato em causa, devendo a Reclamada restituir à Reclamante o montante pago de € 2.500,00, contra a devolução do equipamento.

O reembolso deverá ser efetuado no prazo máximo de 14 dias a contar da notificação da presente decisão, sem encargos adicionais para a Reclamante.

Após a devolução da quantia a Reclamada deve providenciar ao levantamento do equipamento, acordando dia e hora com a Reclamante para o efeito.

Notifique-se.

Porto, 01.11.25

A juiz árbitro,

Mania pão Mimoso