

Sentença

Processo n.º 1636/25

Reclamante: ██████████

Reclamada: ██████████

Sumário

I – A competência do Tribunal Arbitral de Consumo afere-se pelo valor da ação e pela natureza do litígio, nos termos dos artigos 296.º a 301.º do Código de Processo Civil.

II – Quando a ação tiver por objeto a resolução de um contrato, nos termos do art. 301.º, n.º 1, o valor da ação corresponde ao valor do ato jurídico, determinado pelo preço estipulado pelas partes.

No caso de não haver preço ou valor determinado, aplica-se o n.º 2 do mesmo artigo, fixando-se o valor em harmonia com as regras gerais.

III – A exceção de incompetência baseada na alegada ausência de contacto prévio do consumidor com o fornecedor não se sustenta, pois tal formalidade não constitui pressuposto de procedibilidade nem limita a competência material do tribunal arbitral.

IV – A violação dos deveres de informação e práticas que comprometam a formação válida da vontade do consumidor justificam a resolução do contrato e determinam a restituição das quantias já pagas.

V – Declarada a resolução, impõe-se a restituição das prestações realizadas, podendo ser determinada a recolha do bem no domicílio do consumidor, sem qualquer encargo para este, após a restituição dos valores pagos.

1. Relatório

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

1.2. A Reclamante pretende a resolução do contrato celebrado com a Reclamada e a devolução dos valores cobrados e pagos no montante de de 492,64 €.

1.3 A Reclamada alega que procedeu à venda do equipamento à Reclamante, esclarecendo-a sobre a mesma e suas implicações financeiras, alegando que prestou a

devida assistência não tendo a Reclamante voltado a contactar a Reclamada até ao momento da receção da missiva enviada pelo CICAP.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à resolução do contrato celebrado com a Reclamada e à devolução dos valores cobrados e pagos no montante de de 492,64 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante em 21.03.25 contratou com a Reclamada a colocação de aparelhos auditivos, docs 1;
2. A Reclamante alegou que o referido contrato foi celebrado dentro da carrinha ambulante da Reclamada;
3. A Reclamante esclareceu que foi abordada pela Reclamada na rua, junto ao [REDACTED], através de uma alegada campanha de rastreio auditivo;
4. A Reclamante esclareceu, ainda, que apesar de sentir que não necessitava de qualquer aparelho auditivo, e tendo recusado inicialmente o referido rastreio, acabou por ceder dadas as insistências dos colaboradores da Reclamada;
5. A Reclamante alegou que no decurso do rastreio fora informada pelo colaborador da Reclamada que padecia de falta de audição, pelo que, necessitava de um aparelho auditivo, sendo que se não o colocasse poderia perder a audição em um futuro próximo;
6. A Reclamante declarou que ficou com um certo receio e que confiara no exame que lhe fora realizado;
7. As partes contrataram sobre a venda de um aparelho auditivo no valor de 4.980.00 €, podendo o mesmo ser pago em prestações, doc 1;

8. A Reclamante declarou que durante o processo de contratação nunca fora informada e esclarecida sobre o número e do valor das prestações, muito embora tenha assinado um documentou, doc 1;
9. A Reclamante disse que nunca os colaboradores da Reclamada lhe explicaram, devidamente, que tal aquisição acarretava um encargo financeiro mensal no valor de 123,16 €, durante 48 meses;
10. A Reclamante disse ainda que apenas lhe deram os documentos para assinar, não a tendo esclarecido do conteúdo dos mesmos;
11. A Reclamante referiu que tal valor não pode por si ser arcado, pois o seu rendimento mensal é parco, não permitindo tal esforço, doc 2;
12. A Reclamante alegou que se soubesse verdadeiramente que o encargo financeiro era aquele, nunca teria assinado o contrato;
13. A Reclamante acrescentou que nunca a esclareceram devidamente sobre o modo de funcionamento do aparelho;
14. A Reclamante mais acrescentou que se limitaram a colocar o aparelho e que lhe disseram que o mesmo seria a solução para o seu problema auditivo;
15. A Reclamante referiu que o equipamento ao mínimo movimento caía e impedia que o utilizasse de forma normal;
16. A Reclamante declarou que deixou de usar o aparelho;
17. A Reclamante informou que comunicou ao colaborador da Reclamada, [REDACTED], que o aparelho não satisfazia as suas necessidades e que não pretendia ficar com o mesmo;
18. A Reclamante disse que até ao momento lhe foram debitadas 4 prestações;
19. A Reclamada alegou que o técnico que abordou a Reclamante para o rastreio não foi o mesmo que realizou o exame auditivo, dado que este é realizado por audiologistas;

20. A Reclamante alegou ainda que o seu técnico explicou todas as informações pré-contratuais e contratuais, dando tempo e espaço para a Reclamante questionar o que entendesse, bem como para a mesma poder refletir sobre a compra;
21. A Reclamada referiu que foram dados a conhecer todos os meios e formas de proceder ao pagamento do equipamento auditivo;
22. A Reclamada referiu que a Reclamante optou pelo pagamento a crédito e que escolheu o número de prestações;
23. A Reclamada declarou que para a realização do contrato de crédito solicitou um conjunto de documentos à Reclamada;
24. A Reclamada sublinhou que foram prestadas todas as informações e esclarecimentos à Reclamante de forma a esta poder tomar uma decisão livre e espontânea sobre a celebração do contrato;
25. A Reclamada referiu que após a celebração do contrato contactou a Reclamante dando-lhe as boas vindas, alegando prática habitual;
26. A Reclamada alegou que nesse telefonema questionou a Reclamante se tinha compreendido os termos do contrato que celebraram, bem como indagou sobre a satisfação das próteses auditivas;
27. A Reclamada disse que a Reclamante lhe comunicou a sua satisfação;
28. A Reclamada referiu que fora nessa altura agendada a primeira assistência técnica para 25.03.25 para verificarem a adaptação da cliente às próteses;
29. A Reclamada referiu que durante a referida assistência não foram manifestadas quaisquer queixas, doc 2 junto com a contestação;
30. A Reclamante durante a audiência de julgamento esclareceu que depois de ter adquirido o equipamento foram a sua casa dado que o aparelho não estava a funcionar bem;
31. A Reclamante declarou que o aparelho lhe provocava zumbido nos ouvidos;

32. A Reclamante mais declarou que os colaboradores da Reclamada insistiram na venda do equipamento;
33. A Reclamante esclareceu que durante o processo de venda teve de ir à sua residência buscar o Cartão de Cidadão, pois a copia que tinha não se encontrava legível;
34. A Reclamante declarou que usou 3 a 4 vezes o equipamento em questão;
35. A Reclamante sublinhou que lhe disseram, várias vezes, que se não comprasse o equipamento, poderia ficar pior;
36. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], administrativa no pós venda, declarou que ligam sempre aos clientes a perguntar se está tudo bem;
37. A testemunha declarou que ligaram à Reclamante;
38. A testemunha sobre a formação que possuem os colaboradores da Reclamada que estão na rua, declarou que não conhece a formação dos mesmos;
39. A testemunha disse que quem faz os testes são os audiologistas;
40. A testemunha da Reclamada, [REDACTED] Monteiro, técnico especializado em aparelhos auditivos, audioprotesista, esclareceu que faz as visitas aos clientes, que faz a programação dos aparelhos e que explica aos consumidores o seu funcionamento;
41. A testemunha referiu que a consumidora estava desiludida com os aparelhos;
42. A testemunha diz que não sabe quem vendeu o aparelho à Reclamante;
43. A testemunha declarou que a prescrição é feita por um audiologista;
44. A testemunha interrogada sobre a sua formação, respondeu que é programador de computadores
45. A Reclamante durante a audiência declarou que não conhece esta testemunha;
46. A Reclamante declarou que só foi ao CICAP, mais tarde, porque uma pessoa amiga, depois de saber do que se passara, lhe sugeriu que recorresse à assistência da DECO.

3.1.2 Dos Factos Provados

Factos provados

Por prova documental: 1, 7, 8 (parcialmente provado quanto à assinatura do documento), 11.

Por prova por declaração: 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 22 (parcialmente provado relativamente à opção de pagamento a crédito), 23, 25, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46.

Factos não provados

Factos: 8 (parcialmente não provado relativamente à explicação do conteúdo do documento), 19, 20, 21, 22 (parcialmente não provado relativamente à escolha do número de prestações), 24, 26, 27, 29, 43.

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

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto aos factos dados como provados resultou da conjugação da prova documental junta aos autos com os depoimentos prestados em audiência, apreciados segundo as regras da experiência comum e da livre apreciação da prova.

O depoimento do consumidor revelou-se particularmente relevante para a formação dessa convicção. Embora apresentasse limitações evidentes ao nível da literacia e da compreensão dos elementos contratuais discutidos, o Tribunal pôde observar diretamente a sua forma de expressão, o modo como relatou os acontecimentos e a espontaneidade e coerência interna do seu discurso.

Estas características, conjugadas com a sua idade avançada e a manifesta dificuldade em compreender conceitos técnicos, permitiram ao Tribunal avaliar a credibilidade do relato, não como demonstração de domínio dos aspetos jurídicos ou contratuais em

causa — que efetivamente não possui — mas como expressão genuína da sua perceção e vivência dos acontecimentos.

Também contribuiu para esta convicção o contraste entre a documentação apresentada e a realidade concreta testemunhada em audiência.

A forma como a consumidora/Reclamante descreveu o processo de contratação, apesar de simples e por vezes confusa, revelou consistência quanto aos elementos essenciais, nomeadamente no que respeita ao modo como o contacto foi iniciado e à ausência de esclarecimentos suficientemente compreensíveis. Tal coincidiu com diversos indícios documentais e com o depoimento de outras testemunhas, reforçando a confiança do Tribunal na veracidade dessa versão.

Assim, a motivação dos factos assenta na ponderação conjunta destes elementos:

- a prova documental;
- os depoimentos prestados, avaliados na sua credibilidade;
- as limitações pessoais da consumidora, cuja observação direta permitiu ao Tribunal compreender a forma como apreendeu (ou não) a informação que lhe foi transmitida;
- e as regras da experiência comum, designadamente quanto à previsível dificuldade de uma pessoa idosa e com reduzida literacia compreender plenamente contratos com terminologia técnica.

Estes fatores, analisados de forma crítica e global, permitiram ao Tribunal formar convicção segura sobre os factos dados como provados.

3.3 Do Direito

Da exceção de incompetência em razão do valor

A Reclamada arguiu a incompetência deste Tribunal, sustentando que o valor da ação deveria corresponder ao montante da relação jurídica, ascendendo este a 5.911.68 €, o que alegadamente ultrapassaria o limite legal de competência deste Tribunal.

Cumpra apreciar:

Como resulta dos artigos 296.º, 297.º e 299.º do Código de Processo Civil (CPC), o valor da ação é fixado em função da utilidade económica imediata do pedido, considerado na sua totalidade, e, tratando-se de contrato com prestações periódicas, pela soma das prestações, quando determináveis.

No caso dos autos, a Reclamante formula como pedido principal a resolução do contrato celebrado com a Reclamada. Tal pedido não se limita às prestações já pagas, nem à mera restituição das quantias despendidas; ele incide sobre o próprio contrato, pretendendo a sua extinção integral, cf artigo 301.º do CPC.

Assim, nos termos dos preceitos citados, o valor da ação corresponde ao valor global do contrato cuja resolução se pretende obter, o qual ascende a 4.980,00 €.

Ora, o limite máximo de competência deste Tribunal em razão do valor é de 5.000,00 €, pelo que o valor processual apurado — 4.980,00 € — não ultrapassa esse limite.

Por conseguinte, a exceção deduzida carece manifestamente de fundamento, aliás conforme despacho emitido por este tribunal em 14.10.25 a páginas 45 e 45 verso dos presentes autos..

Pelo exposto, julga-se improcedente a exceção de incompetência em razão do valor deduzida pela Reclamada, mantendo-se a competência deste Tribunal para conhecer da presente ação.

Da alegada incompetência em razão da matéria – inexistência de contacto prévio com o fornecedor

A Reclamada invoca ainda a incompetência deste Tribunal em razão da matéria, sustentando que a presente ação não poderia ser apreciada por falta de contacto prévio da Reclamante com o fornecedor de bens, ao abrigo do artigo 4.º, n.º 5 do Regulamento do CICAP e do artigo 11.º, n.º 1, alínea a) da Lei n.º 144/2015 (Lei da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo).

Não assiste razão à Reclamada.

Desde logo, a norma do artigo 11.º, n.º 1, alínea a) da Lei RAL estabelece apenas que o consumidor deve tentar previamente resolver o litígio diretamente com o fornecedor “*sempre que tal resulte adequado e possível*”, prevendo uma obrigação de tentativa de resolução prévia, mas não uma condição de procedibilidade ou um pressuposto processual que determine a incompetência do Tribunal Arbitral de Consumo.

Mais: a falta de contacto prévio não configura qualquer vício que afete a competência material do Tribunal, mas, quando muito, um elemento a ponderar no plano da colaboração e boa-fé processual, não tendo a lei cominado a sua ausência com a sanção de incompetência.

Por outro lado, o artigo 4.º, n.º 5 do Regulamento do CICAP apenas indica que o consumidor deve expor previamente a reclamação ao fornecedor “sempre que possível”, mas não estabelece — nem poderia — qualquer limitação à competência material deste Tribunal. Trata-se de uma orientação procedimental, não de um pressuposto processual de jurisdição ou competência.

Aliás, o regime jurídico aplicável não prevê que a falta de contacto prévio com o fornecedor de bens obste ao conhecimento do litígio. A competência material do Tribunal é determinada pela natureza do conflito – litígio de consumo decorrente de contrato de compra e venda –, e não por formalidades prévias que a lei não consagra como condicionantes da atuação do Tribunal Arbitral.

A interpretação defendida pela Reclamada — no sentido de que a ausência de contacto prévio com o fornecedor gera automaticamente a incompetência do Tribunal — carece de qualquer suporte legal e contraria tanto o regime da Lei RAL como a finalidade dos meios de resolução alternativa de litígios, orientados para a proteção efetiva do consumidor e para o acesso facilitado à justiça.

Assim, não existe fundamento para a exceção deduzida, a qual deve improceder.

Face ao exposto, julga-se improcedente a exceção de incompetência em razão da matéria, mantendo-se igualmente a competência deste Tribunal para apreciar o presente litígio.

Fundamentação Jurídica

Cumpra agora apreciar o mérito da causa, delimitado pelo pedido formulado pela Reclamante: a resolução do contrato celebrado com a Reclamada e a restituição das quantias já pagas.

A relação jurídica em causa é uma típica relação de consumo, enquadrável no disposto nos artigos 2.º e 3.º da Lei n.º 24/96, bem como no Decreto-Lei n.º 24/2014, aplicável sempre que estejam em causa contratos celebrados com consumidores, independentemente do modo através do qual o contacto inicial ocorreu.

A Reclamante é consumidora e a Reclamada vendedora, assumindo a posição de profissional no mercado, pelo que lhe são exigíveis especiais deveres de informação, transparência e correção previstos tanto na legislação de defesa do consumidor como no regime geral das práticas comerciais.

1. Dos deveres de informação e da formação do contrato

Nos termos dos artigos 4.º, 5.º e 8.º da Lei n.º 24/96, o consumidor tem direito a ser informado, de forma clara, adequada e inteligível, sobre as características essenciais do bem, o preço total, os encargos associados e as condições contratuais aplicáveis. Este direito corresponde ao correlativo dever de informação pré-contratual imposto ao profissional.

A execução deste dever não pode limitar-se ao fornecimento material de documentos contratuais ou à disponibilização formal de condições gerais. A jurisprudência é reiterada no sentido de que a informação deve ser efetiva, compreensível e adaptada ao perfil concreto do consumidor, sob pena de violação dos princípios da boa-fé e da transparência.

Quando o profissional interage com um consumidor com idade avançada, baixa literacia e dificuldade técnica em compreender contratos complexos, redobra-se a exigência de cuidado, devendo o fornecedor assegurar-se de que o consumidor compreendeu realmente os termos essenciais da contratação, na medida do razoável e proporcional.

A prova produzida evidenciou que tal cuidado não foi observado. Resultou demonstrado que a Reclamante não recebeu explicações suficientes, que não conseguiu apreender o alcance das obrigações assumidas e que a Reclamada não tomou diligências para garantir que a consumidora compreendia o preço total, a duração do compromisso e o seu conteúdo económico.

Assim, verifica-se violação dos deveres de informação pré-contratual, essenciais no âmbito da proteção do consumidor.

2. Da invalidade da formação do contrato por vícios da vontade

Nos termos dos artigos 247.º e 251.º do Código Civil, o erro sobre elementos essenciais do negócio e a omissão dolosa ou negligente de informações essenciais determinam a anulabilidade do contrato.

Para efeitos de direito do consumo, tais vícios são ainda agravados pelo artigo 9.º da Lei n.º 24/96, que sanciona práticas que, pela sua natureza, induzem o consumidor em erro quanto às condições do contrato.

No caso, a insuficiência da informação adequada, aliada ao perfil fragilizado da Reclamante, teve impacto direto sobre a formação da sua vontade. A consumidora acreditou estar a contratar condições que não correspondem ao conteúdo real do contrato, nomeadamente quanto ao preço global e à extensão temporal das prestações.

A distorção da perceção da Reclamante sobre o conteúdo do negócio é imputável à Reclamada, que não assegurou informação completa e inteligível. Tal vício, sendo essencial, torna o contrato anulável e permite ao consumidor exercer o direito de destruição do vínculo contratual.

3. Do incumprimento dos deveres legais de conformidade do bem e das práticas comerciais proibidas

A jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia e o regime do DL 84/2021 de 18 de outubro (conformidade dos bens de consumo) reforçam a ideia de que a celebração do contrato deve assentar numa comunicação transparente das características do bem, das suas limitações e da sua adequação ao uso que o consumidor pretende.

Do cotejo da prova resulta que a Reclamada não assegurou informação clara sobre elementos essenciais relacionados com o bem e o modo de utilização, contribuindo para que a consumidora adquirisse um produto cujas características não estavam integralmente explicadas.

A par disto, elementos recolhidos revelam práticas comerciais agressivas ou, pelo menos, desajustadas às circunstâncias pessoais da Reclamante, violando o disposto nos artigos 5.º, 6.º e 8.º do DL 57/2008 de 26 de março, que transpõe a Diretiva das práticas comerciais desleais.

Tais práticas contribuem diretamente para a invalidade ou resolução contratual, reforçando a tutela do consumidor.

4. Do direito de resolução do contrato

Mesmo que não se considerasse aplicável o regime da anulabilidade por vícios da vontade, o contrato é suscetível de resolução com fundamento:

- na violação dos deveres pré-contratuais de informação (art. 4.º e 8.º, Lei 24/96),
- na prática de atos suscetíveis de induzir o consumidor em erro (art. 9.º da mesma lei),
- e no incumprimento da boa-fé objetiva (art. 762.º, n.º 2 do Código Civil).

A resolução, prevista no artigo 432.º do Código Civil, constitui mecanismo próprio para pôr termo a contratos em que uma das partes frustra legítimas expectativas da outra ou cria condições que inviabilizam a formação válida da vontade.

Nos litígios de consumo, o exercício deste direito é amplamente reconhecido como instrumento de reequilíbrio contratual, quando o consumidor não foi informado adequadamente ou foi colocado numa posição de desvantagem injustificada.

Assim, verificados incumprimentos relevantes por parte da Reclamada no momento da celebração do contrato, e considerando a particular vulnerabilidade objetiva da Reclamante, a resolução deve ser declarada.

5. Das consequências da resolução – restituições recíprocas

Declarada a resolução, impõe-se a restituição das prestações realizadas, nos termos dos artigos 433.º e 289.º do Código Civil.

Atendendo a que a Reclamante pagou o montante global de 492,64 €, correspondente a quatro prestações, deve a Reclamada restituir essa quantia.

4. Decisão

Pelos fundamentos expostos, o Tribunal Arbitral de Consumo decide:

1. Julgar improcedentes as exceções de incompetência, quer em razão do valor, quer em razão da matéria, deduzidas pela Reclamada.
2. Julgar procedente a presente ação.
3. Declarar resolvido o contrato celebrado entre a Reclamante e a Reclamada.
4. Condenar a Reclamada a restituir à Reclamante a quantia de 492,64 € (quatrocentos e noventa e dois euros e sessenta e quatro centimos), correspondente às prestações já pagas.

5. Determinar que, após a restituição integral da quantia referida em 4., a Reclamada proceda à recolha do equipamento objeto do contrato, na residência da Reclamante, em dia e hora a acordar entre as partes, devendo tal recolha realizar-se em prazo razoável e sem quaisquer encargos para a consumidora.

Notifique-se.

Porto 04.08.25

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso