

Sentença

Processo nº 2561/25

Reclamante: [REDACTED]

Reclamadas: [REDACTED]

[REDACTED]

Sumário

1. A validade contratual centra-se na formação da vontade do consumidor, assegurando que esta decorra em condições livres e devidamente esclarecidas, com observância dos deveres legais de informação e transparência por parte dos profissionais.
2. Considera-se também a boa-fé na condução das negociações e a presença de práticas comerciais suscetíveis de influenciar indevidamente o comportamento do consumidor.
3. Releva-se ainda a relação funcional entre contratos distintos, nomeadamente contratos de crédito associados, e as consequências jurídicas da nulidade ou anulabilidade do contrato principal sobre os contratos coligados, à luz do regime de defesa do consumidor e dos princípios gerais do direito do consumo, garantindo proteção adequada em situações de vulnerabilidade ou de informação insuficiente.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência constatou-se não ser possível levar a cabo tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a fase do julgamento arbitral.

1.2. a Reclamante peticiona a resolução do contrato de compra e venda que celebrara com a Reclamada [REDACTED], [REDACTED], relativamente a um aparelho auditivo, e do contrato de crédito associado.

1.3. A Reclamante alegou que a Reclamada usou de expedientes para a convencer que precisava de aparelho auditivo.

1.4. A mandatária da primeira Reclamada não apresentou contestação escrita, tendo durante a audiência de julgamento alegado a incompetência material do tribunal

arbitral relativamente à questão da necessidade de aparelho auditivo por parte da Reclamante, em virtude, desta última, ter junto ao processo relatório de estudo auditivo completo, efetuado no [REDACTED], contrariando os testes levados a cabo pelos colaboradores da Reclamada.

1.5. A mandatária da Reclamada [REDACTED] apresentou contestação escrita, alegando que desconhece os trâmites do contrato de compra e venda que a Reclamante celebrara com a Reclamada [REDACTED], [REDACTED], relativamente a um aparelho auditivo, e que apenas tem conhecimento do contrato de crédito associado.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à resolução do contrato de compra e venda que celebrara com a Reclamada [REDACTED], [REDACTED], relativamente a um aparelho auditivo, bem como do contrato de crédito associado.

3. Fundamentação

3.1 Dos factos

1. No dia 27.03.25, a Reclamante, ao regressar a casa, foi abordada na rua, por uma colaboradora da 1ª Reclamada para a realização de um teste auditivo;
2. A Reclamante foi conduzida para uma carrinha da Reclamada a fim de realizar o referido teste;
3. A Reclamante disse que terá sido recebida por uma alegada médica e que esta a informou que a Reclamante padecia de 80% de falta de audição o que poderia levar à demência e alzheimer;
4. A Reclamante declarou que a convenceram a contratar, sem que tivesse tido a oportunidade para refletir, sublinhando a falta de informação sobre as consequências que este tipo de contrato acarretaria para a sua vida pessoal e financeira;
5. A Reclamante alegou que informou a Reclamada sobre o plano de saúde que possui, sendo que uma colaboradora da 1ª Reclamada lhe comunicou que a Reclamante poderia solicitar, posteriormente, o reembolso;

6. A Reclamante esclareceu que por diversas vezes tentou declinar a aquisição do referido equipamento, alegando que o preço era elevado para as suas posses;
7. A Reclamante assinou o contrato nº 9636, doc 1;
8. A Reclamante alegou que o mesmo implicava um plano de pagamento a prestações sem que lhe tenha sido solicitada previamente autorização;
9. A Reclamante declarou que experimentou o aparelho no 1º dia em que lhe fora entregue e que começou logo a sentir dores de ouvidos, ouvindo sons agudos, infligindo-lhe confusão de vozes;
10. A Reclamante disse que contactou de imediato a Reclamada, a colaboradora Carolina, que lhe vendera o aparelho, e que a mesma lhe referiu que tais sensações eram normais, pois era a primeira vez que usava um aparelho auditivo;
11. A Reclamante procurou uma advogada mas disse não ter conseguido anular o contrato como pretendia, tendo esta sugerido que realizasse um novo teste auditivo em uma entidade autónoma, doc 3;
12. A Reclamante alegou que não se conformou com a situação e marcou uma consulta da especialidade no [REDACTED], Póvoa do Varzim, tendo sido elaborado um relatório médico, doc 2;
13. A Reclamante esclareceu que a colaboradora da primeira Reclamada lhe dissera que iria receber uns documentos e que depois poderia entregar na [REDACTED] para obter um reembolso;
14. A Reclamante referiu que a [REDACTED] informou que o reembolso não funciona *a posteriori*, mas no momento da aquisição, pelo que não teria, naquele momento, direito a qualquer desconto;
15. A Reclamante procurou o apoio da DECO, tendo-lhe sido referido que se tratava de práticas para convencer a consumidora a adquirir o equipamento auditivo;
16. A Reclamante declarou que nunca pagou qualquer prestação à financeira [REDACTED] nos termos do contrato de credito nº 80004325654, doc 4;

17. A mandatária da ██████████, segunda Reclamada nos presentes autos, alegou que desconhece os trâmites do contrato de compra e venda que a Reclamante celebrara com a Reclamada ██████████, ██████████ relativamente a um aparelho auditivo, e que apenas tem conhecimento do contrato de crédito associado;

18. A mandatária da primeira Reclamada, ██████████, ██████████, alegou que a Reclamada agiu em conformidade com as boas práticas e que a Reclamante foi esclarecida sobre os detalhes do contrato

19. A testemunha da Reclamante, ██████████, declarou que também fez o teste auditivo, embora em dia diferente da Reclamante e que lhe disseram o mesmo que à Reclamante e que declinou celebrar qualquer contrato;

20. A testemunha da Reclamada, ██████████, ██████████ Magalhães explicou como funcionam os contratos de crédito no âmbito da venda destes equipamentos, sublinhando que a 1ª Reclamante é uma intermediária, sendo esta que explica o contrato de crédito;

21. A testemunha à pergunta se verificaram a os rendimentos da Reclamante, respondeu que não verificaram;

22. A Reclamante sublinhou que não lhe pediram informações sobre os seus rendimentos.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 7, 11, 12, 16 (relativamente à existência do contrato de crédito).

Prova por declaração: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 13, 14, 15, 16 (relativamente ao não pagamento das prestações), 17, 19, 20, 21, 22.

Factos não provados os seguintes factos:18.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

3.1.2 Questão Prévia

Da competência material do Tribunal Arbitral

Antes de apreciar a matéria de facto e de direito, importa delimitar o âmbito da competência material deste Tribunal Arbitral.

No decurso da audiência, foi suscitada pela primeira Reclamada a questão da incompetência material do Tribunal para apreciar a alegada necessidade clínica de utilização de aparelho auditivo por parte da Reclamante, em face da divergência entre os testes realizados pelos colaboradores da Reclamada, que apontariam para uma perda auditiva significativa, e o relatório clínico posteriormente emitido por entidade hospitalar independente, no qual se conclui pela inexistência de défice auditivo relevante.

Sobre esta matéria, cumpre desde já esclarecer que não compete ao Tribunal Arbitral de Consumo proceder à valoração técnica ou médica da percentagem de perda auditiva da Reclamante, nem apreciar qual dos exames ou avaliações clínicas melhor reflete o seu estado de saúde auditiva, por se tratar de questão que extravasa o âmbito da sua competência material e exige conhecimentos técnicos próprios da área médica.

Contudo, tal limitação não obsta à apreciação, por este Tribunal, das circunstâncias em que se desenvolveu o processo de formação da vontade contratual da Reclamante, designadamente das práticas adotadas pela primeira Reclamada no contacto com a consumidora, do cumprimento dos deveres de informação, esclarecimento e transparência, da forma como lhe foram apresentados os resultados dos testes realizados, bem como do impacto que a comunicação de eventuais consequências graves para a saúde poderia ter na decisão de contratar.

Assim, a apreciação a efetuar pelo Tribunal incide exclusivamente sobre os comportamentos adotados no âmbito da celebração do contrato, a eventual falta de informação clara e adequada sobre o conteúdo e as consequências dos contratos

celebrados, o cumprimento dos deveres legais a que a Reclamada se encontrava vinculada enquanto profissional, e a eventual adoção de práticas comerciais suscetíveis de influenciar de forma relevante a decisão da consumidora.

Nestes termos, considera o Tribunal que não lhe compete valorar a existência ou inexistência de perda auditiva em termos clínicos, mas apenas apreciar a conformidade das práticas contratuais e pré-contratuais com o direito do consumo, nos limites da sua competência.

3.2. Motivação

O Tribunal formou a sua convicção quanto à matéria de facto com base na apreciação crítica e conjugada da prova produzida em audiência de julgamento, designadamente das declarações da Reclamante, dos depoimentos das testemunhas arroladas por ambas as partes e da prova documental junta aos autos, tudo apreciado à luz das regras da experiência comum e da lógica do homem médio.

As declarações da Reclamante revelaram-se espontâneas, coerentes e consistentes ao longo da audiência, tendo sido prestadas de forma clara e circunstanciada, sem contradições relevantes, merecendo, por isso, credibilidade.

O Tribunal valorou, em particular, o relato relativo à forma como a Reclamante foi abordada na via pública, conduzida para uma viatura da primeira Reclamada e submetida a testes auditivos, bem como à informação que lhe foi então transmitida quanto a uma alegada perda auditiva grave e às potenciais consequências clínicas associadas, circunstâncias que, pela sua natureza, são suscetíveis de causar apreensão e de influenciar a capacidade de decisão de um consumidor médio.

O Tribunal teve igualmente em consideração as declarações da Reclamante quanto à ausência de um período de reflexão adequado, à insistência na celebração do contrato e à insuficiência de informação prestada sobre o conteúdo e as consequências jurídicas e financeiras do negócio celebrado, designadamente no que respeita à existência de um contrato de crédito associado, às suas condições e aos direitos que lhe assistiam enquanto consumidora.

Resultou, com particular relevo, que a Reclamante não se encontrava ciente das cláusulas contratuais nem foi esclarecida quanto à existência do direito de livre resolução, elemento considerado relevante na apreciação global da factualidade.

A prova documental junta aos autos confirmou a existência dos contratos celebrados, bem como a realização de diligências posteriores pela Reclamante, designadamente a consulta médica efetuada em entidade hospitalar independente, cujo relatório clínico se mostrou desconforme com os testes anteriormente realizados, circunstância que reforçou a credibilidade do relato da Reclamante quanto às dúvidas que sempre manifestou relativamente à necessidade do equipamento adquirido.

No que respeita às declarações relativas à experiência com o aparelho auditivo, designadamente o surgimento imediato de desconforto físico e dificuldades auditivas, o Tribunal considerou tais declarações verosímeis e compatíveis com a reação expectável de quem utiliza, pela primeira vez, um equipamento inadequado às suas necessidades, tendo ainda sido corroboradas pela conduta subsequente da Reclamante, que procurou de imediato contactar a Reclamada e obter aconselhamento jurídico e médico.

O depoimento da testemunha [REDACTED] revelou-se igualmente relevante, na medida em que descreveu uma abordagem semelhante por parte da primeira Reclamada, com idêntico diagnóstico apresentado, tendo, contudo, optado por não celebrar qualquer contrato. Tal depoimento foi considerado credível e corroborante do contexto factual descrito pela Reclamante.

Relativamente à Reclamada [REDACTED], o Tribunal valorou o depoimento da sua testemunha, que esclareceu o funcionamento dos contratos de crédito associados à venda destes equipamentos, confirmando que a explicação do contrato de crédito é efetuada pela entidade vendedora e que não foi realizada qualquer verificação dos rendimentos da Reclamante. Tal circunstância foi ainda confirmada pelas próprias declarações da Reclamante, que afirmou não lhe terem sido solicitadas informações dessa natureza.

Quanto à alegação da primeira Reclamada no sentido de que a Reclamante teria sido devidamente esclarecida e que a atuação ocorreu em conformidade com as boas práticas comerciais, o Tribunal não se convenceu da sua veracidade, não tendo tal factualidade sido sustentada por prova bastante, razão pela qual foi dada como não provada.

Por fim, o Tribunal teve ainda em consideração os factos acessórios emergentes da audiência de julgamento, designadamente a postura da Reclamante, o grau de compreensão por si demonstrado relativamente aos contratos celebrados e a forma como os mesmos lhe foram apresentados, elementos que contribuíram para a formação de uma convicção segura quanto à factualidade fixada, nomeadamente no sentido de que a Reclamante não dispunha de informação clara, completa e efetiva no momento da contratação.

4. Do Direito

Enquadramento jurídico e delimitação do objeto de apreciação

A Reclamante intervém na relação jurídica *sub judice* na qualidade de consumidora, nos termos do artigo 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor), sendo as Reclamadas profissionais que atuam no exercício de uma atividade económica organizada.

Estão em apreciação dois contratos distintos, mas funcionalmente interligados:

- i) um contrato de compra e venda de um aparelho auditivo, celebrado entre a Reclamante e a primeira Reclamada;
- ii) um contrato de crédito ao consumo, celebrado entre a Reclamante e a segunda Reclamada, destinado a financiar a aquisição daquele bem.

Importa, desde logo, reafirmar que o Tribunal não procede à valoração técnica ou médica da existência, grau ou percentagem de eventual perda auditiva da Reclamante, por se tratar de matéria alheia à sua competência material.

A apreciação incide exclusivamente sobre as condições em que os contratos foram celebrados, os deveres legais de informação e transparência, e a conformidade das práticas comerciais adotadas com o direito do consumo.

Do contrato de compra e venda – deveres de informação e boa-fé

Nos termos do artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor, o profissional tem o dever de prestar ao consumidor informação clara, completa, adequada e verdadeira, abrangendo não apenas as características do bem, mas também as condições contratuais e as consequências económicas da contratação.

Paralelamente, o artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil impõe às partes o dever de agir segundo a boa-fé, tanto na formação como na execução dos contratos, exigindo especial cuidado quando uma das partes se encontra numa posição de maior vulnerabilidade informativa.

Resultou provado que a Reclamante foi confrontada com informação particularmente determinante quanto ao seu estado auditivo e às eventuais consequências da não aquisição do equipamento, num contexto que não permitiu uma ponderação serena e esclarecida da decisão de contratar. Independentemente da exatidão clínica dessas informações, o modo como foram transmitidas revela-se juridicamente relevante, por influenciar de forma significativa a vontade da consumidora.

Acresce que não ficou demonstrado que a Reclamante tenha sido devidamente esclarecida quanto ao conteúdo das cláusulas contratuais, à existência do contrato de crédito associado, nem quanto ao direito de livre resolução legalmente previsto, configurando tal omissão violação do dever de informação pré-contratual.

Práticas comerciais e tutela do consumidor

O Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março, proíbe práticas comerciais que, por ação ou omissão, suscitem uma perceção distorcida do comportamento económico do consumidor médio.

Constitui prática comercial desleal, designadamente:

- a omissão de informação relevante de que o consumidor necessita para tomar uma decisão esclarecida;
- a utilização de mensagens que criem urgência ou receio injustificado.

No caso em apreço, resultou provado que a informação essencial relativa aos direitos da consumidora e às consequências jurídicas da contratação não foi prestada de forma clara e efetiva, sendo tal omissão juridicamente relevante independentemente da exatidão dos pressupostos clínicos subjacentes à proposta contratual.

Vício da vontade – enquadramento jurídico prudente

À luz dos artigos 247.º e seguintes do Código Civil, a formação da vontade contratual encontra-se viciada quando assenta em erro relevante sobre elementos essenciais do negócio, desde que tal erro seja cognoscível pela contraparte.

No caso concreto, não se afirma que a Reclamante tenha sido alvo de dolo ou de falsas declarações em sentido técnico-jurídico, mas sim que a sua decisão de contratar ocorreu num contexto de insuficiência de informação, pressão circunstancial e ausência de esclarecimento adequado, circunstâncias que, em conjunto, comprometeram a liberdade e o esclarecimento da sua vontade.

Tal circunstância justifica a tutela do consumidor e a cessação dos efeitos do contrato, quer por via da anulabilidade, quer, subsidiariamente, por violação dos deveres legais de informação e boa-fé.

Do contrato de crédito coligado

O contrato de crédito celebrado entre a Reclamante e a segunda Reclamada integra-se no âmbito dos contratos de crédito ao consumidor, definidos e regulados pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2008/48/CE (artigos 1.º e 4.º).

Nos termos do artigo 4.º, n.º 1, alínea o), considera-se contrato de crédito coligado aquele que:

- i) serve exclusivamente para financiar o pagamento do preço de um contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços específicos; e
- ii) constitui uma unidade económica com o contrato principal.

No caso em apreço, o contrato de crédito foi celebrado com a finalidade exclusiva de financiar a aquisição do aparelho auditivo, constituindo-se, assim, como contrato de crédito coligado ao contrato de compra e venda, nos termos legais.

O regime especial aplicável a contratos de crédito coligados encontra-se previsto no artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, segundo o qual:

- a invalidade ou ineficácia do contrato de crédito coligado repercute-se, na mesma medida, no contrato de compra e venda;
- a invalidade ou revogação do contrato de compra e venda repercute-se, na mesma medida, no contrato de crédito coligado;
- no caso de incumprimento ou desconformidade do contrato de compra e venda coligado, o consumidor pode interpelar o credor para exercer as pretensões legalmente previstas.

Atendendo a que a Reclamante manifestou desde o início a sua discordância com a contratação e não efetuou qualquer pagamento, a segunda Reclamada não pode exigir o cumprimento das prestações decorrentes de um contrato funcionalmente dependente de um negócio jurídico cuja validade se encontra comprometida.

Conclusão jurídica

Em face do exposto, e sem ultrapassar os limites da sua competência material, conclui o Tribunal que:

- não foi assegurado à Reclamante um nível de informação compatível com os deveres legais impostos ao profissional;
- a formação da vontade contratual ocorreu em condições que não garantiram uma decisão livre, esclarecida e consciente;

- o contrato de compra e venda não pode manter os seus efeitos jurídicos;
- o contrato de crédito, por ser funcionalmente dependente, deve cessar nos termos legais.

5. Decisão

Nestes termos, decide-se:

- Anular o contrato de compra e venda celebrado entre a Reclamante e a primeira Reclamada, por violação dos deveres legais de informação e do princípio da boa-fé, tendo a decisão de contratar ocorrido sem conhecimento adequado das cláusulas contratuais, dos direitos da consumidora e das consequências económicas da contratação.
- Anular o contrato de crédito coligado celebrado entre a Reclamante e a segunda Reclamada, por se encontrar funcionalmente dependente do contrato de compra e venda, cessando automaticamente os seus efeitos, não existindo obrigação da Reclamante de cumprir quaisquer prestações ou encargos.

Taxas de arbitragem a cargo da primeira Reclamante.

Notifique-se.

Porto, 02.12.25

A Juiz-Árbitro,

