

Proc. n.º 2806/2025

Sentença

██████████, residente na ██████████
██████████ Espinho, apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra
██████████, com sede na ██████████ na
qual, no essencial, alega que:

- “1-O Reclamante padece de insuficiência auditiva, da qual se veio a aperceber, através de familiares e amigos que, nas rotinas e contactos do dia a dia, se aperceberam que o Reclamante manifestava dificuldade em ouvir.*
- 2- Por esse razão, algures em maio de 2024, após ser confrontado com uma publicidade da Reclamada, que também usa a designação “██████████”, o Reclamante contactou esta última.*
- 3- Em consequência, a Reclamada enviou um dos seus comerciais a casa do Reclamante, tendo aquele, após análise do caso e realização de testes, aconselhado a compra de uns aparelhos auditivos ReSound RS Omnia RU560-DRWC, CHMPN.*
- 4- Convicto que com os mesmos iria resolver o seu problema, o Reclamante adquiriu os aparelhos anteriormente identificados, pelos quais liquidou a quantia total de 3995,00€, conforme Fatura recibo que se anexa (...).*
- 5- O Reclamante não foi alertado, em momento algum, para a possibilidade de os aparelhos não surtirem os efeitos prometidos - conferir ao Reclamante plena capacidade auditiva.*
- 6- Pelo contrário, foi criada a convicção, junto do Reclamante, de que os aparelhos que lhe estavam a ser vendidos eram os melhores e os adequados para a sua incapacidade, dando-lhe total e plena capacidade auditiva.*

Sucedem, porém, que,

- 7- *O Reclamante foi-se apercebendo que o bem adquirido não era conforme nem adequado ao fim para que fora adquirido.*
- 8- *Em consequência, deslocou-se, à loja da [REDACTED] de Espinho e efetuou vários contactos para a Reclamada no período compreendido entre a data da celebração do contrato e o primeiro trimestre de 2025, a fim de manifestar o seu desagrado com os aparelhos vendidos e procurar solucionar a questão.*
- 9- *Nesta senda, a Reclamada enviou, por diversas vezes, técnicos a casa do Reclamante para procederem a ajustes nos aparelhos.*
- 10- *Tal, no entanto, nunca resolveu o problema até que, em março de 2025, os mesmos foram recolhidos e enviados pela Reclamada para reparação, em abril de 2015 (...)*
- 11- *Apesar dos sucessivos contactos, ajustes e reparações efetuadas, os aparelhos nunca se mostraram aptos para o fim para que foram adquiridos e o Reclamante tem condições para acreditar que os mesmos não são os adequados para a sua incapacidade, pelo que a reparação (aliás, já tentada) ou substituição por outros não iri resolver o problema.*
- Além disso,*
- 12- *Uma vez que os contactos 'telefónicos supra indicados bem como os que se sucederam, após as alegadas reparações, não surtiram qualquer efeito, o Reclamante viu-se obrigado a proceder à compra, em julho de 2025, de um novo par de aparelhos, numa marca concorrente, com os quais consegue ouvir perfeitamente.*
- 13- *Ainda assim, continuou a sentar resolver da melhor forma o diferendo com a Reclamada, sem sucesso. Por essa razão, no passado dia 28/10/2025, o Reclamante remeteu carta registada com AR para aquela a expor, uma vez mais, a insatisfação com o produto vendido, mais procedendo à comunicação da resolução do contrato com a consequente obrigação de devolução dos aparelhos e restituição do valor pago por estes (...).*
- 14- *Tal comunicação não surtiu, no entanto, os devidos efeitos, visto que é entendimento da Reclamante estar preludiado o direito à resolução, além de que “[terão sido] informados, mais do que uma vez, que se encontrava tudo bem com os aparelhos” (?!) (...);*
- 15- *A situação em apreço reconduz-se a um contrato de compra e venda ao domicílio, celebrado entre uma pessoa singular e uma entidade comercial e que, por isso,*

se rege pelas normas constantes do DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (que dispõe sobre os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial) e o DL 84/2021 (que dispõe os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais).

16-Na qualidade de consumidor, o Reclamante tem o direito de exigir a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, da redução proporcional do preço ou da resolução do contrato; Uma vez que as três primeiras soluções mencionadas se mostram incapazes de assegurar os legítimos interesses do Reclamante, conforme supra exposto, resta o direito a exigir a resolução do contrato celebrado com a Reclamada.

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que seja reconhecido o direito de resolução do contrato com o n.º JCOE_ AA3850_34, com a consequente condenação da Reclamada a proceder à devolução da quantia paga pelos aparelhos auditivos no valor total de 3 995,00€ (Três Mil novecentos e noventa e cinco euros), acrescido dos juros legais de mora vencidos e vencidos contados até efetivo e integral pagamento, contra a entrega dos aparelhos auditivos.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para julgamento, tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do regulamento deste Tribunal Arbitral de Consumo, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação, nos termos do n.º 5, do art. 10, daquele regulamento.

A Reclamada apresentou contestação na qual disse o seguinte:

“I. POR IMPUGNAÇÃO

- 1. Desde logo, a Reclamada impugna toda a matéria vertida na reclamação apresentada por inverdade, imprecisão e inexatidão de que a mesma está impregnada.*
- 2.A relação entre o Reclamante e a Reclamada, teve início no dia 08 de Maio de 2024, quando o primeiro procurou a segunda, pretendendo obter informações relativamente aos equipamentos por esta vendidos, facto que, aliás, o Reclamante confessa, para não mais retirar, na douta reclamação.*
- 3.Ao longo da presente contestação, a Reclamada irá demonstrar que a versão apresentada pelo Reclamante não corresponde à verdade dos factos, sendo*

desconstruída a história de engano, ficcionada pela Reclamante, nomeadamente no que concerne ao objectivo proposto na utilização dos aparelhos auditivos comercializados pela Reclamada.

- 4.No demais, demonstrar-se-á, na presente contestação, que os aparelhos auditivos adquiridos em 2024, pelo Reclamante, cumprem inteiramente a finalidade a que se destinam, observando todos os requisitos de conformidade legalmente exigidos.*
- 5.Como se aflorou, a relação entre a Reclamante e o Reclamada, no que concerne aos aparelhos auditivos aqui em questão, teve início no início de Maio de 2024, quando o Reclamante, na sequência de um anúncio publicitário da Reclamada, contactou a mesma para obter informações sobre os aparelhos auditivos que comercializava.*
- 6.Nesse seguimento, no dia 8 de Maio de 2024, a Reclamada procedeu ao agendamento de uma visita, a ser realizada no domicílio do Reclamante, para o dia seguinte.*
- 7.Assim, a 9 de Maio de 2024, um comercial da Reclamada deslocou-se ao domicílio do Reclamante para uma avaliação auditiva.*
- 8.Como é prática corrente, o comercial da Reclamada realizou os testes de verificação necessários a apurar a condição auditiva do Reclamante, testes estes que o mesmo realizou de livre e espontânea vontade.*
- 9.Com a realização dos testes auditivos, o comercial da Reclamada denotou que o Reclamante apresentava dificuldades auditivas, sendo que essas dificuldades eram passíveis de serem minimizadas através da utilização de aparelhos auditivos.*
- 10.Facto que, aliás, o mesmo confessa, para não mais retirar, quando menciona «O Reclamante padece de insuficiência auditiva...».*
- 11.Assim, com o consentimento do Reclamante, o comercial da Reclamada procedeu à explicação referente aos diversos aparelhos auditivos comercializados por aquela, tendo indicado qual poderia ser o mais apropriado, à data, e perante os resultados da avaliação, para o Reclamante.*
- 12.Desta análise, resultou a conclusão de que o aparelho auditivo que melhor serviria as necessidades do Reclamante seria o da marca ReSound RS OMNIA (RECAR) RU560-DRWC, CHMPN.*

13. Assim, nesse mesmo dia — 9 de Maio de 2024 -, o Reclamante celebrou, de sua livre e espontânea vontade, um contrato de compra e venda com a Reclamada para a aquisição de dois aparelhos auditivos, marca ReSound RS OMNIA (RECAR) RU560-DRWC, CHMPN, bem como respectivos acessórios.
14. Os equipamentos, e respectivos acessórios, foram adquiridos pelo valor total de € 3.995,00 (três mil, novecentos e noventa e cinco euros), o que resulta expresso do contrato de compra e venda n.º JORA AA3532 515 celebrado, conforme contrato de compra e venda que ora se junta sob a designação de Doc. n.º 1 e se dá por integralmente reproduzido.
15. O Reclamante tinha perfeita consciência do contrato que estava a celebrar, tendo sido perfeitamente esclarecido das respetivas condições do mesmo e mantendo, em sua posse, uma segunda via do mesmo.
16. Conforme é do conhecimento do Reclamante, por ter sido disso informado pela Reclamada, os aparelhos auditivos exigem um período de adaptação, que é mais ou menos longo, variando de cliente para cliente.
17. De facto, em virtude de o cérebro se ter desabituaado de ouvir sons durante muito tempo, é necessária uma reaprendizagem do mesmo, através de um processo gradual.
18. No início do processo, o aparelho auditivo é, geralmente, colocado com uma volumetria muito baixa, sendo a mesma aumentada, gradualmente, ao longo da adaptação ao aparelho e aos sons que voltam a ser ouvidos por parte do utilizador, razão pela qual existem, em todos os casos, diversas consultas de acompanhamento posterior.
19. Razão pela qual, além do normal funcionamento da garantia dos bens comercializados pela Reclamada, a mesma presta apoio continuado e vitalício aos seus clientes.
20. Designadamente procedendo à troca regular de componentes, à realização periódica de ajustes (pois os aparelhos auditivos possuem, actualmente, vários programas e configurações, para permitir melhor adaptação as diferentes necessidades dos utilizadores) que se mostrem necessários ao conforto da pessoa, e bem assim, a efectuar as limpezas que se mostrem necessárias, devido à inevitável produção de cerúmen no canal auditivo.
21. E foi exactamente isso que sucedeu no caso em apreço.

22. Ademais, o Reclamante foi ainda esclarecido quanto ao modo de funcionamento dos aparelhos auditivos que estava a adquirir, como, aliás, é prática comum dos profissionais da Reclamada, o esclarecimento do modo como actuam os mesmos.
23. Assim, foi agendada pela Reclamada a regular assistência pós-venda para dia 14 de Maio de 2024, a qual apenas se realizou no dia 15 de Maio, a pedido do Reclamante.
24. Durante a assistência, a Reclamada procedeu aos respectivos ajustes e calibrações dos aparelhos.
25. O Reclamante mostrou-se plenamente satisfeito com a assistência, bem como esclarecido quanto à forma de utilização dos aparelhos.
26. Tanto assim que o Reclamante utilizou os aparelhos auditivos durante os meses seguintes, sem que manifestasse qualquer tipo de desconforto ou dificuldade na utilização dos mesmos.
27. Não tendo regressado ao contacto com a Reclamada até ao mês de Novembro de 2024.
28. Em 14 de Novembro de 2024, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada, para solicitar uma assistência relativamente ao aparelho auditivo esquerdo, o qual teria deixado de funcionar correctamente.
29. No decurso da avaliação efectuada aos aparelhos, verificou-se apenas que os mesmos necessitavam de ser limpos e ajustados, o que foi feito!
30. Uma vez mais, o Reclamante demonstrou-se plenamente satisfeito, não tendo reportado qualquer insatisfação com o resultado que se almejava alcançar com o uso dos aparelhos.
31. Já em 31 de Dezembro de 2024, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada para ser auxiliado na configuração da App dos aparelhos no seu telemóvel, já que não estava a conseguir subir e baixar o volume através da mesma.
32. O que a Reclamada prontamente auxiliou.
33. Ora, tais assistências demonstram ser falsa a afirmação efectuada pelo Reclamante: “O Reclamante foi-se apercebendo que o bem adquirido não era conforme nem adequado ao fim para que fora adquirido.”

- 34.É que, em nenhuma das assistências efectuadas, o Reclamante se queimou de que tinha dificuldades em ouvir com os aparelhos, sequer que os mesmos não serviam o seu propósito!
- 35.Apenas a 7 de Março de 2025 o Reclamante volta ao contacto com a Reclamada, informando de que está a ter dificuldades em ouvir com os mesmos.
- 36.Motivo pelo qual, foi agendada a assistência, no domicílio do Reclamante, para dia 17 de Março de 2025.
- 37.Nessa data, feita a avaliação ao equipamento, tendo o mesmo sido recolhido para reparação em fábrica. (...).
- 38.Na data da entrega dos aparelhos — 3 de Abril de 2025 —, para surpresa da Reclamada, o Reclamante recusou que os mesmos fossem testados, informando de que apenas pretendia falar com o comercial.
- 39.Após algumas tentativas de agendamento de assistência, o Reclamante agendou uma assistência para ajuste dos aparelhos, em conformidade com o audiograma que trazia por parte do médico otorrino.
- 40.Os ajustes foram devidamente efectuados, ficando os aparelhos a funcionar de pleno, e demonstrando-se o Reclamante bastante satisfeito quer com a assistência, quer com os equipamentos adquiridos.
- 41.Ora, apenas em 29 de Outubro de 2025, a Reclamada voltou a receber um contacto por parte do Reclamante, através de uma missiva enviada pelos Advogados do mesmo, solicitando a revolução do contrato, com base numa alegada desconformidade dos aparelhos.
- 42.Sucede que, o Reclamante dispunha de um prazo de 30 dias (conforme contratualmente previsto) para proceder à livre resolução do contrato.
- 43.Não tendo o Reclamante feito uso de tal meio legal que tinha à sua disposição, para resolver o contrato no respectivo prazo.
- 44.Ora, naturalmente que a Reclamada não poderia aceitar uma devolução dos aparelhos auditivos após terminado o prazo para exercício do direito ao arrependimento.
- 45.Porquanto não existiam razões para tal, nomeadamente, uma desconformidade dos aparelhos auditivos com o inicialmente contratado.

46. *Ora, posto isto, muito estranhou a Reclamada quando recebeu, a 28 de Outubro de 2025, uma Carta por parte do Reclamante, a solicitar a resolução do contrato, e na qual referia que "(...) adquiriu os referidos aparelhos auditivos com a finalidade e no legítimo expectativa de adquirir saúde auditiva e melhorar as suas condições de vida (...)".*
47. *Tendo sido essa a primeira vez que a Reclamada teve contacto com tal explicação.*
48. *O que, face a todo o já exposto, é vítreo ser falso, demonstrando que a narrativa carreada para a reclamação não corresponde à verdade.*
49. *Nesta senda, urge esclarecer que os aparelhos auditivos comercializados pela Reclamada não constituem tratamento. nem cura, para nenhum tipo de perda de audição/surdez.*
50. *Tratam-se, sim, de dispositivos médicos que permitem ao utilizador sentir ganhos na sua audição, apesar da existência de algum nível e tipo de perda auditiva, como é o caso do Reclamante.*
51. *O que, de resto, sempre foi devidamente explicado ao Reclamante, que desde o início tinha conhecimento que os aparelhos auditivos que tinha adquirido não curavam a sua deficiência auditiva - aliás, note-se, nenhum aparelho cura!*
52. *O resultado que se almeja alcançar com a utilização dos aparelhos auditivos é uma amplificação adequada dos sons, de forma a maximizar a inteligibilidade da fala, com boa qualidade sonora e com um nível de amplificação que seja confortável para o utilizador.*
53. *Dito de outro modo: um aparelho auditivo não devolve ou faz retroceder/regenerar as capacidades auditivas do utilizador, apenas amplia os sons (actualmente de forma digital e cientificamente bastante avançada), de modo a que o utilizador possa voltar a ouvir e perceber os sons que o rodeiam, com isso ganhando qualidade de vida.*
54. *Em momento algum, o comercial da Reclamada criou qualquer tipo de expectativa no Reclamante de que os aparelhos auditivos conduziam à recuperação auditiva deste.*
55. *Tampouco alguma vez foi referido ao Reclamante que os aparelhos que estava a adquirir corrigiam qualquer tipo de deficiência auditiva.*

56. *Foi-lhe explicado, outrossim, que os aparelhos funcionavam como uma forma de ampliação de som, através de ganhos auditivos, conforme já supra exposto.*
57. *O que, aliás, o Reclamante bem sabia, tanto assim que tinha instalada no seu telemóvel a aplicação que lhe permitia gerir o volume do som.*
58. *Como mencionado, a adaptação aos aparelhos auditivos é um processo com várias etapas e, por vezes, mais longo e moroso do que os clientes desejariam.*
59. *Razão pela qual, conforme supra explanado, a assistência prestada pela Reclamada é vitalícia.*
60. *Assim, da conduta da Reclamante, se depreende que a presente reclamação tem apenas como intuito justificar a escolha de compra que, de forma livre, consciente e voluntária o Reclamante fez, e da qual, tarde demais - isto é, decorrido o prazo legal de que dispunha para a resolução legal do contrato independente de fundamento - se arrependeu!*
61. *Termos em que, dúvidas não restam, que toda a narrativa do Reclamante tem por subjacente a pretensão do mesmo em ver resolvido um contrato de compra e venda, cujo prazo legal para tal sabe já ter precludido!*

II. Do Direito

62. *Pelo contrato agora junto, verifica-se que a Reclamada vendeu e o Reclamante comprou dois aparelhos auditivos, ao abrigo da respectiva liberdade e capacidade contratuais.*
63. *Cada uma das partes ficou na posse de uma via do contrato.*
64. *Aos produtos em crise na presente reclamação, são aplicáveis as disposições previstas nas Condições Particulares e Gerais do Contrato, bem como as previstas no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro, sendo igualmente aplicável a demais legislação de proteção do consumidor, designadamente a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.*
65. *Quaisquer desconformidades que sejam detetadas durante o período de garantia, serão sempre devidamente reparadas pela Reclamada, sem quaisquer custos para os clientes.*
66. *O que inclusive foi assegurado, no caso em apreço!*

67. *Tendo sido asseguradas todas as assistências necessárias à conservação da conformidade dos aparelhos adquiridos pela Reclamante às suas necessidades.*
68. *Se é certo que, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro, “Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:*
- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;*
 - b) À redução proporcional do preço, ou*
 - c) À resolução do contrato. “*
69. *Não é menos certo que, in casu, inexistente desconformidade dos aparelhos auditivos adquiridos pelo Reclamante com o contrato em apreço, inexistindo, portanto, o direito do Reclamante à resolução daquele nos termos da legislação supra mencionada.*
70. *Como se demonstrou, a Reclamada prestou todas as assistências requeridas pelo Reclamante, sendo que, na única vez que detetou uma potencial anomalia dos aparelhos, encaminhou os mesmos para reparação.*
71. *Os aparelhos auditivos ora em posse do Reclamante nunca se mostraram desadequados ao fim a que se destinam, sendo este o de conferir maior facilidade na audição por parte do seu utilizador, ou seja, do Reclamante.*
72. *Atendendo à natureza dos aparelhos comercializados e ao meio corrosivo em que se destinam a ser utilizados — o canal auditivo — mesmo após o período de garantia continua a existir possibilidade de reparação e substituição de componentes, sem encargos para os clientes, excetuando-se somente situações em que tenha havido manifesto mau uso dos aparelhos.*
73. *Efectivamente, nos termos de ambos os diplomas supra referenciados, têm os consumidores direito “à qualidade dos bens e serviços” (al. a) do artigo 3.º da LDC) ”.*
74. *E os aparelhos auditivos foram fornecidos em conformidade com todas as regras técnicas aplicáveis.*
75. *Inexiste, portanto, qualquer desconformidade dos aparelhos auditivos adquiridos pelo Reclamante com o contrato em apreço, inexistindo, assim, o direito do Reclamante à resolução daquele nos termos da legislação supramencionada.*

76. *Relativamente à resolução contratual, cumpre frisar que a Reclamada concede, voluntariamente, o prazo de 30 (trinta) dias ao Reclamante para a livre resolução do contrato— conforme se retira da Cláusula 4 das Condições Gerais do contrato de compra e venda sub judice.*
77. *O Reclamante poderia ter exercido este direito à livre resolução por qualquer meio de comunicação, designadamente pelas vias indicadas na Cláusula 4.2. das Condições Gerais do contrato de compra e venda sub judice:*
- (i)Envio para a Reclamada de uma carta registada com aviso de recepção, na qual é comunicada a vontade de resolver o contrato; ou*
- (ii)Envio do formulário próprio que consta do final das referidas Condições Gerais, através de correio registado com aviso de recepção para a Reclamada.*
78. *No entanto, o Reclamante não exerceu tal prerrogativa.*
79. *Pelo contrário, o Reclamante apenas veio alegar de que, alegadamente, os aparelhos não estariam em conformidade, volvido quase 1 ano e meio da data da compra.*
80. *Nunca tendo exercido o seu direito de resolução ou manifestado qualquer intenção de o fazer durante as diversas assistências prestadas pela Reclamada.*
81. *O que apenas faria crer que os aparelhos estivessem a cumprir adequadamente a sua função.*
82. *Razão pela qual, inexistem fundamentos, tanto de facto como de direito, para dar provimento aos pedidos do Reclamante, os quais devem improceder”.*

Concluiu a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da ação.

O Reclamante apresentou prova documental e testemunhal

A Reclamada apresentou apenas prova documental.

Não tendo sido possível conciliar as partes nos termos do art. 11, do Regulamento deste Tribunal Arbitral, previamente à realização da audiência, procedeu-se à realização desta.

Assim, **cumpre decidir:**

O Tribunal é competente, em razão da matéria e do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96 e nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015.

O Tribunal é territorialmente competente, nos termos do regulamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, exceções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à ação o valor de 3995,00 €.

Da prova produzida em julgamento, **resultam provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

- A. Em maio de 2024, em dia não concretamente apurado, o Reclamante adquiriu à Reclamada, para seu uso pessoal e no âmbito da actividade comercial desta (da Reclamada), dois aparelhos auditivos, da marca ReSound RS OMNIA (RECAR) RU560-DRWC, CHMPN, com os respetivos acessórios (carregadores de bateria).
- B. A compra referida no item anterior foi realizada na residência do Reclamante, tendo o dito negócio sido aí firmado entre Reclamante e Reclamada, por escrito.
- C. O preço dos referidos bens foi de 3995,00€.
- D. O Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, o montante referido no item anterior.
- E. A Reclamada entregou à Reclamante, nesse mesmo mês de maio, os bens objeto do negócio acima mencionado.
- F. Durante o mês de julho desse ano de 2024, o Reclamante começou a aperceber-se de que, mesmo usando os aparelhos auditivos mencionados em “A”, apesar de ouvir as pessoas falar, não entendia o que estas diziam.
- G. Em face do referido no item anterior, o Reclamante, em finais desse mês de julho, dirigiu-se à loja da Reclamada, sita em Espinho, onde comunicou a esta

tais factos mencionados no item anterior e solicitou que solucionassem tal situação.

- H. Na sequência do referido nos dois itens anteriores, a Reclamada, através do seu colaborador que nesse momento atendeu o Reclamante, realizou uma intervenção nos ditos aparelhos, no intuito de corrigir a situação mencionada no item anterior.
- I. Apesar da intervenção mencionada no item anterior, nada se alterou e o Reclamante continuou a não conseguir entender o que as pessoas falavam.
- J. Porque a situação referida no item anterior (não conseguir entender o que as pessoas falavam) perdurava no tempo, o Reclamante deslocou-se diversas vezes à referida loja da Reclamada, dando dessa factualidade conhecimento a esta.
- K. Em virtude do referido no item anterior e porque a situação não se alterava (o Reclamante não conseguir entender o que as pessoas falavam), em Março de 2025, a Reclamada procedeu à recolha dos mencionados aparelhos auditivos na residência do Reclamante e levou-os para serem objeto de reparação.
- L. Na sequência do que é dito no item anterior, cerca de 15 dias depois dessa referida recolha dos aparelhos auditivos para reparação, a Reclamada devolveu-os ao Reclamante.
- M. No momento da devolução referida no item anterior, o Reclamante logo que colocou os ditos aparelhos nos ouvidos, apercebeu-se que estes continuavam como anteriormente, sem qualquer alteração.
- N. Em face da situação referida no item anterior, o Reclamante deu desse facto conhecimento ao colaborador da Reclamada que lhe procedeu a dita devolução dos aparelhos auditivos.
- O. Nas circunstâncias de tempo e lugar referidas no item anterior e em virtude de os ditos aparelhos continuarem sem permitir ao Reclamante entender o que as pessoas diziam ao falar, o Reclamante, comunicou à Reclamada que ou lhe trocava os aparelhos ou lhe devolvia o dinheiro por eles pago.
- P. A Reclamada nunca se dispôs a substituir os ditos aparelhos auditivos.
- Q. em face de os ditos aparelhos continuarem sem permitir ao Reclamante entender o que as pessoas diziam ao falar e de a Reclamada não se dispor a substituí-los, o Reclamante, em julho de 2025 adquiriu outros, de outra marca,

a um outro agente económico com os quais não tem as ditas dificuldades de perceber do que ouve.

R. Devido a referida dificuldade de, com os aparelhos em causa nos autos, perceber o que escutava e à recusa da Reclamada os substituir, o Reclamante, por carta registada, de 28.10.2025, enviada à Reclamada procedeu à resolução do contrato em causa nos autos.

S. A Reclamada não aceita a referida resolução contratual e não procedeu à devolução à Reclamante do preço provado em “C”.

Factos não provados com relevância para a decisão da causa:

Os demais factos alegados, nomeadamente:

- A. Que o Reclamante tenha sido esclarecido quanto ao modo de funcionamento dos aparelhos auditivos que estava a adquirir.
- B. Que a Reclamada tivesse comunicado e/ou informado à Reclamante que esta, no negócio em causa nos autos, dispunha de um direito de livre resolução contratual, bem como qual o seu prazo e forma de o exercer.
- C. Que os aparelhos referidos em “A” dos factos provados não padecem de qualquer defeito/desconformidade.
- D. Que o Reclamante utilizou os aparelhos auditivos durante os meses seguintes, à sua aquisição sem que manifestasse qualquer tipo de desconforto ou dificuldade na utilização dos mesmos.
- E. Que no decurso das avaliações efectuadas aos aparelhos, apenas se verificou que estes necessitavam somente de limpeza e meros ajustes.
- F. Que os aparelhos auditivos tivessem sido reparados, calibrados ou objeto de ajustes técnicos.

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção quantos aos factos considerados provados com base das declarações do Reclamante prestadas em sede de audiência de julgamento, no

depoimento das testemunhas, [REDACTED] aí inquiridas e no teor dos documentos a seguir referidos.

No que às declarações do Reclamante diz respeito, este, de forma isenta, clara e pormenorizada, relatou ao tribunal as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que o negócio em causa nos autos foi celebrado, qual o seu objeto, preço e forma de pagamento.

Descreveu, ainda, o Reclamante ao tribunal, nas suas declarações prestadas, todas as vicissitudes, ocorrências e reclamações relativas aos aparelhos auditivos em causa nos autos e acima consideradas provadas.

Tais declarações foram, por sua vez, corroboradas pelos depoimentos das ditas testemunhas, [REDACTED], inquiridas em sede de audiência e pelos documentos juntos aos autos.

No que ao depoimento destas testemunhas diz respeito, estes foram prestados de forma isenta e pormenorizada, confirmando tais testemunhas ao tribunal que o Reclamante, por volta de maio de 2024, comprou à Reclamada os aparelhos auditivos em causa os autos, sendo que, após tal aquisição, se queixava de, com eles, não perceber o que as pessoas falavam; ter Reclamada junto da Reclamada desta situação e a Reclamada não a solucionar.

Referiram também as testemunhas que devido ao facto de a Reclamada não ter solucionado essa dificuldade de percepção do que era dito, o Reclamante adquiriu, a um outro agente económico e de uma outra marca, outros aparelhos auditivos semelhantes e destinados à mesma finalidade que os adquiridos à Reclamada, sendo que com estes conseguia perceber o que escutava ser falado.

Por último mostraram-se relevantes para a formação da convicção do tribunal:

-- O documento – FT 2024A1/8020, datado de 16 de maio de 2024 – do qual consta a identificação da Reclamada e do Reclamante, bem como a identificação dos bens que constituem o objecto do negócio em causa nos autos e o preço dito negócio.

-- o documento com o nº de referencia 905024, datado de 17.03.2025 (junto ao processo pelo Reclamante como “documento nº 2”), o qual contribuiu para provar a intervenção técnica demonstrada em “K” e as queixas (reclamações) mencionadas em “F”, ambos dois factos provados (“cliente reclama falta de percepção”).

-- O documento (carta registada, datada de 27.10.2025 e enviada à Reclamada no dia seguinte) identificado como “documento 3” (junto pelo Reclamante aos autos como a sua reclamação inicial) e que contribuiu para demonstrar o facto provado em “R” dos factos provados.

Os demais documentos juntos aos autos mostram-se irrelevantes para a demonstração dos factos em causa no processo.

Quanto à matéria de facto dada como não provada, tal resulta, nuns casos, de ser matéria de direito ou conclusiva e, noutros, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “*considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios*”. Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “*«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional*”.

Preceitua, por sua vez, o art. 874, do Código. Civil, que “*compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço*”, sendo que nos termos do art. 408, deste mesmo diploma legal, a propriedade transfere-se por mero efeito do contrato.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a venda, por parte da Reclamada ao Reclamante, dos bens (aparelhos auditivos) identificados em “A” dos factos provados, constituindo tal negócio um contrato bilateral, segundo a qual, a Reclamada no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do preço), a pagar pelo Reclamante, lhe vendeu os referidos bens, os quais o Reclamante pretendeu destinar (e destinou) a seu uso pessoal e não profissional, pelo que, por via disso, constitui tal negócio uma relação jurídica de consumo.

Porque o negócio em causa nos autos foi celebrado na residência da Reclamante, estamos perante um contrato celebrado fora de estabelecimento, sendo, por isso, de chamar à colação o regime jurídico previsto no Dec. Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro.

Estabelece o art. 3º al. i) subalínea ii), deste decreto-lei que “*«Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial», [é] o contrato que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, incluindo os contratos:*
ii) *Celebrados no domicílio do consumidor;*”.

Na esteira do duto Ac. do TRP, de 04.05.2023, proferido no proc. nº 7118/21.4T8VNG.P1, “o contrato (...) celebrado na habitação do consumidor está sujeito ao regime jurídico dos contratos celebrados fora do estabelecimento do DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, independentemente das razões pelas quais a celebração ocorreu aí”.

Estabelece o art. 762, do Cod. Civ. que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado” e o art. 798, do Cod. Civ. que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”.

O Reclamante pagou à Reclamada o preço devido pela aquisição que lhe fez dos sobreditos aparelhos auditivos, cumprindo, assim, para com a Reclamada com a sua obrigação. Era, então, obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida no contrato em causa nos autos, entregar ao Reclamante uns aparelhos auditivos capazes de permitirem a este melhorar a sua audição, nomeadamente entender o que as pessoas falavam.

Nos termos do art. 5, do Dec. Lei 84/2021, de 18 de Outubro, “o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º”, sendo que (art. 7º, n.º 1, do mesmo diploma) os bens devem: a) “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”; “b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato” e d) “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”.

Ora, resulta da matéria de factos provada que, tendo o Reclamante, em maio de 2024, adquirido à Reclamada, para seu uso pessoal, dois aparelhos auditivos, da marca ReSound RS OMNIA (RECAR) RU560-DRWC, CHMPN, com os respetivos acessórios, durante o mês de julho desse ano de 2024, o Reclamante começou a aperceber-se de que, mesmo usando os ditos aparelhos, apesar de ouvir as pessoas falar, não entendia o que estas diziam.

Ficou também demonstrado que, devido a esta falta de entendimento, em finais desse mês de julho, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada, sita em Espinho, onde lhe comunicou tais factos e solicitou que solucionassem tal situação.

Mais ficou comprovado que a Reclamada, apesar de ter realizado intervenções técnicas nos ditos aparelhos, todas motivadas pelo facto de o Reclamante ouvir, mas não entender o que as pessoas diziam, nunca conseguiu corrigir essa situação.

Deste modo, não restam dúvidas que, ao contrário do que determina o art. 7º, nº 1, al. a), do Dec. Lei 84/2021, a Reclamada não entregou ao Reclamante uns aparelhos auditivos adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam. E tanto assim é que, tendo o Reclamante adquirido outros aparelhos, de outra marca, mas semelhantes e para o mesmo efeito dos que adquiriu à Reclamada, estes já lhe permitiam ouvir e entender o que as pessoas falavam.

Prevê o, nº 1, do art. 12, do referido Dec. Lei 84/21, que “o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”, sendo que (art. 13º, nº 1) “a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade”.

Deste modo, presumindo a lei que “a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da [sua] entrega”, cabia à Reclamada, nos termos do art. 350, nº 1, do Código Civil, provar em julgamento (e tal não aconteceu) que à data da venda dos sobreditos aparelhos auditivos estes não tinham as anomalias/desconformidades/defeitos que o Reclamante lhe imputa e que nos autos ficaram sobejamente demonstradas.

Na esteira do douto Ac. do STJ, de 06/09/2011, proferido no proc. nº 4757/05.4TVLSB.L1.S1, acessível em www.dgsi.pt, *“I - Mediante a concessão contratual de uma “garantia de bom funcionamento” o vendedor assegura, pelo período da sua duração, o bom funcionamento da coisa, assumindo a responsabilidade pela sanção das avarias, anomalias ou quaisquer deficiências de funcionamento verificadas em circunstâncias de normal utilização do bem.*

II - Nesse caso, o vendedor assume a “garantia de um resultado” bastando ao comprador provar o mau funcionamento durante o período de duração da garantia, sem necessidade de identificar a respectiva causa ou demonstrar a respectiva existência no momento da entrega, cabendo ao vendedor que pretenda subtrair-se à responsabilidade (obrigação de reparação, troca, indemnização) opor-lhe e provar que a concreta causa de mau funcionamento é posterior à entrega da coisa - afastando a presunção de existência do defeito ao tempo da entrega que justifica e caracteriza a garantia de bom estado e funcionamento - e imputável a acto do comprador, de terceiro ou devida a caso fortuito”(itálico nosso).

Ora, estando nós perante o período de garantia de três anos e em que as desconformidades se manifestaram nos dois primeiros anos após a aquisição dos referidos aparelhos auditivos, a prova de que a falta de conformidade não existia à data do negócio, cabia à Reclamada e esta não a fez.

Prevê o art. 15, n.º 1, do mencionado Dec. Lei n.º 84/21, que “em caso de falta de conformidade do bem (...), o consumidor tem direito: a) à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) à resolução do contrato”, sendo que (n.º 2 do mencionado art. 15) o consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados”.

Já o n.º 4, deste mesmo preceito legal, estatui que “o consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso: a) O profissional: i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem; ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º; iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior”.

Assim, não tendo a Reclamada eliminado as desconformidades dos referidos aparelhos auditivos (estes não permitiam que o Reclamante entendesse o que as pessoas falavam, as palavras que eram verbalizadas) nem procedido à sua substituição por outros que não tivessem as referidas desconformidades, assiste ao Reclamante o direito de resolver o negócio em causa nos autos. Resolução essa que o Reclamante invocou.

Preceitua o art. 20, n.º 4, al.s a) e b), do Dec. Lei 84/21, que “*o exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou (...) em relação a alguns dos bens, determina: a) A obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) A obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor*”.

Já o n.º 6, deste mesmo art. 20, estatui que “*no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem*” e o n.º 8, do mesmo preceito legal que “*o profissional deve proceder à remoção dos bens sempre que a resolução do contrato de compra e venda assim o exija, a título gratuito*”.

Assim, deve a Reclamada restituir as Reclamante os montantes deles recebidos a título de preço pago pelos mencionados aparelhos auditivos (3995,00€) e o Reclamante devolver à Reclamada, a expensas desta os ditos aparelhos que lhe adquiriu.

A este valor deve acrescer juros de mora, nos termos e por força do disposto nos art. 804, 805, n.º 1 e 806, n.ºs 1 e 2, todos do Cod. Civil, contados à taxa legal de 4% ao ano, desde 28.10.2025 (data da resolução do contrato em causa nos autos) e até efetivo e integral pagamento.

Decisão:

Nestes termos, **julga-se a presente ação procedente por provada e, em consequência:**

- a) Declara-se resolvido o contrato de compra e venda em causa nos autos, celebrado entre Reclamante e Reclamada, devendo a Reclamada restituir aos Reclamante os montantes deles recebidos a título de preço pago pelos aparelhos auditivos (3995,00€), acrescido de juros de mora de mora, contados à taxa legal de 4% ao ano, desde 28.10.2025 e até efetivo e integral pagamento;

Custas pela Reclamada.

Notifique-se.

Resumo:

Prevê o, n.º 1, do art. 12, do referido Dec. Lei 84/21, que “o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”, sendo que (art. 13.º, n.º 1) “a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem.

Por via desta presunção e na esteira da jurisprudência citada, *“o vendedor assume a “garantia de um resultado” bastando ao comprador provar o mau funcionamento durante o período de duração da garantia, sem necessidade de identificar a respectiva causa ou demonstrar a respectiva existência no momento da entrega”*.

No caso presente, resultou da matéria de factos provada que a Reclamada não entregou ao Reclamante uns aparelhos auditivos adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam, bem como não procedeu, nem à eliminação das suas desconformidades, nem à sua substituição.

Por via disto, a Reclamada não cumpriu com aquilo que era a sua obrigação, pelo que, de acordo com o previsto no art. 15, n.º 4, do mencionado Dec. Lei n.º 84/21, em caso de falta de conformidade do bem (...), o consumidor pode “escolher entre a redução proporcional

do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso: a) o profissional: i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem; ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior”.

Porto, 13 de Março, de 2026.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)