

Sentença

Processo nº 419/26

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

[REDACTED]

Sumário

I – O contrato celebrado no domicílio do consumidor integra a categoria de contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, estando sujeito ao regime do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

II – Nestes contratos, impende sobre o profissional um especial dever de informação pré-contratual, cujo ónus da prova do cumprimento lhe compete.

III – A falta de demonstração do cumprimento desses deveres, designadamente quanto ao preço, condições contratuais e direito de livre resolução, determina a ineficácia ou resolubilidade do contrato.

IV – A celebração de contratos com consumidores em situação de particular vulnerabilidade, designadamente com fragilidades cognitivas ou iliteracia, exige um acrescido dever de diligência e boa-fé por parte do profissional, sob pena de comprometimento da formação livre e esclarecida da vontade.

V – Verificando-se um contexto de aproveitamento da vulnerabilidade do consumidor, encontra-se afetada a validade do negócio jurídico.

VI – Sendo o contrato de crédito um contrato coligado, a invalidade ou resolução do contrato de compra e venda determina a ineficácia do contrato de crédito associado.

VII – A resolução dos contratos implica a restituição das prestações efetuadas, nos termos do artigo 289.º do Código Civil.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. A Reclamante alega que não se apercebeu da celebração do contrato e que, por isso, pretende a resolução do mesmo.

1.3. A primeira Reclamada alega que a Reclamante estava perfeitamente consciente da celebração do contrato e que lhe forem explicadas as condições contratuais.

1.4 A segunda Reclamada alegou a celebração de contratos coligados, sendo que desconhece os trâmites da negociação operada entre a Reclamante e a primeira Reclamada.

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 celebrado com a primeira Reclamada e consequentemente à resolução do contrato de mutuo celebrado com a segunda Reclamada e ainda à devolução das quantias pagas..

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 25.09.25 uma representante da primeira Reclamada deslocou-se à residência da Reclamante para efetuar uma demonstração de um aparelho de pressoterapia;
2. A Reclamante alegou que durante a demonstração não fora referido o preço do produto, nem as implicações da celebração de um contrato de mútuo para financiar a compra do bem;
3. A Reclamante declarou que pensou que se trataria apenas de uma demonstração do bem, sem compromisso de compra, tendo-lhe sido cobrada a quantia de 15,00 €;
4. A Reclamante referiu que nunca lhe foram entregues os documentos assinados, docs 1 a 4;
5. A Reclamante disse que recebera correspondência enviada pela segunda Reclamada, informando sobre a existência de um contrato de credito em seu nome e associada à aquisição de um parelho de pressoterapia, no montante de 3.690,00 €, doc 5;
6. A Reclamante declarou que ao tomar conhecimento da situação contactou a primeira Reclamada, comunicando que pretendia a “anulação” do contrato de compra e venda do equipamento, solicitando a respetiva recolha do mesmo, docs 6;
7. A Reclamante enviou também para a segunda Reclamada um pedido de “anulação” do contrato de credito coligado à compra do aparelho, doc 7;
8. A Reclamante referiu que voltou a contactar a primeira Reclamante, após nova comunicação da primeira Reclamada, sem ter conseguido qualquer solução para o seu problema;

9. A Reclamada sublinhou que nunca fora devidamente informada sobre as condições do contrato, alegando que foi induzida em erro;
10. A Reclamada referiu que a situação mantém-se sendo-lhe debitadas as prestações que se vão vencendo;
11. A primeira Reclamada referiu que foi à residência da Reclamante fazer demonstração do produto no dia 25.09.25, demonstrando os respetivos e o modo de funcionamento;
12. A primeira Reclamada referiu que foi celebrado em 27.09.25 o respetivo contrato, tratando-se de um contrato de compra e venda e contrato de crédito coligado para financiamento da aquisição;
13. A primeira Reclamante declarou que na mesma data foram entregues à Reclamante os equipamentos, acessórios e documentação contratual;
14. A Reclamante declarou que alguém da primeira Reclamada ligou, via telefone, a indagar se a Reclamante sofria de alguma patologia;
15. A Reclamante disse que depois do primeiro telefonema, não mais deixaram de insistir para marcação de um encontro em sua casa;
16. A Reclamante disse ainda que uma colaboradora da primeira Reclamada fora a sua casa e que lhe vestiu as calças da pressoterapia e que exemplificaram um aparelho nos braços;
17. A Reclamante sublinhou que disse sempre que não queria adquirir o referido equipamento;
18. A Reclamante disse que exibiu o cartão de cidadão à colaboradora da primeira Reclamada, mas que ficou convencida que não tinha comprado nada;
19. A Reclamante declarou que passado uns dias recebera uma missiva do Banco Credibom;
20. A Reclamante declarou que veio de imediato ao TAC Matosinhos pedir ajuda;

21. A Reclamante esclareceu que foi elaborada uma carta, que a enviara para o Banco e que procedeu ao cancelamento da transferência;
22. A mandatária da Reclamada afirmou que a Reclamante solicitara demonstração do equipamento e que depois, como prática corrente, entram em contacto para marcar demonstração;
23. A Reclamante declarou, inicialmente, que não tinha os documentos, admitindo depois que os encontrara na sua residência e que não se recorda de os ter assinado;
24. A primeira Reclamada referiu que a Reclamante forneceu os seus dados bancários;
25. A Reclamada diz que pagou 15,00 € à primeira Reclamante mas que não tem qualquer comprovativo do pagamento;
26. A Reclamante durante a audiência de julgamento referiu que padece de algumas patologias, e que tem tentado perceber junto do seu médico, a razão dos seus esquecimentos;
27. A Reclamante afirmou que a colaboradora da primeira Reclamada, que fora a sua casa, chamava-se [REDACTED], quando na verdade se chama [REDACTED];
28. A Reclamante durante a audiência de julgamento proferiu frases contraditórias como a de “não recebi os documentos, para depois afirmar que “os encontrara”;
29. A Reclamante diz que cancelou a transferência das prestações à segunda Reclamada, pois possui outro contrato de crédito e estava com receio de não ter provisão na conta para os respetivos pagamentos;
30. A testemunha da Reclamante, [REDACTED], irmã da Reclamante, não presenciou a compra efetuada, pois não estava em Portugal na altura da compra;
31. A testemunha referiu que a irmã não está no gozo das suas faculdades plenas, que se encontra muito confusa, não terminando as conversas que inicia;
32. A testemunha disse que a Reclamante vive com uma neta de 18 anos, que a mesma estuda, e que não se encontrava presente no momento da compra do equipamento;

33. A Reclamante, durante a audiência de julgamento, quando o seu telemóvel tocou, não o conseguiu desligar;
34. A Testemunha da Reclamante referiu que a sua irmã possui os mesmos sintomas do pai que está com Alzheimer;
35. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], técnica de pressoterapia, declarou que promove os tratamentos, mas não vende os equipamentos;
36. A testemunha diz que só vende se o cliente quiser;
37. A testemunha declarou que no dia 25.09.25 fora a casa da cliente, sendo que no dia 27.09.25, a Reclamante assinara os documentos;
38. A testemunha disse que prestou toda a informação pré contratual à Reclamante;
39. A testemunha disse que a Reclamante estava com pouca mobilidade, mas que percebeu o tratamento;
40. A testemunha interrogada sobre o pagamento dos 15,00 € respondeu: deve perguntar à empresa;
41. A mandatária da primeira Reclamada referiu que os 15,00 € seriam para pagar o tratamento ministrado na demonstração;
42. A testemunha referira depois que os 15,00 € seriam para a deslocação;
43. A testemunha declarou que a Reclamante é uma pessoa instruída;
44. A testemunha declarou que não pediu à Reclamante declaração de rendimentos;
45. A testemunha disse que explicou à Reclamante o significado do credito coligado ao contrato;
46. A testemunha referiu que a Reclamante teve dois dias para refletir;
47. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], chefe do departamento de pós venda, apoio ao cliente, referiu que a Reclamante só enviou a missiva um mês depois da celebração do contrato, referindo que a cliente nunca contactou;

48. A testemunha referiu que o cliente é que estabelece um contacto online, através das redes sociais, solicitando interesse no equipamento, sendo uma empresa de marketing que agenda a ida do comercial/técnico a casa do cliente.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os factos:

Por documento: 5, 6, 7, 12

Por declaração: 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 37, 40, 44, 46, 47, 48.

Resultam não provados: 4, 17, 35, 36, 38, 39, 41, 42, 43, 45.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto dada como provada e não provada resultou da análise crítica e conjugada de toda a prova produzida em audiência de julgamento, designadamente das declarações das partes, dos depoimentos das testemunhas e dos documentos juntos aos autos, apreciados à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

Desde logo, no que respeita aos factos dados como provados por documento (factos 5, 6, 7 e 12), o Tribunal fundou a sua convicção na documentação junta aos autos, a qual não foi impugnada quanto à sua autenticidade ou veracidade, designadamente a correspondência remetida pela segunda Reclamada, bem como os documentos relativos à comunicação de resolução dos contratos e à celebração do contrato de compra e venda e do contrato de crédito coligado.

Relativamente aos factos dados como provados com base em declarações (factos 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 37, 40, 44, 46, 47 e 48), o Tribunal atendeu, em particular, às declarações da Reclamante, as quais, não obstante revelarem algumas inconsistências e contradições

pontuais, foram consideradas globalmente credíveis quanto à descrição do contexto em que ocorreu a demonstração do equipamento e os contactos subsequentes.

Com efeito, o Tribunal valorou o facto de a Reclamante ter apresentado um discurso espontâneo quanto à sequência dos acontecimentos, nomeadamente no que respeita à deslocação da colaboradora da primeira Reclamada à sua residência, à realização da demonstração do equipamento e à posterior receção de correspondência da entidade financeira.

Todavia, não pode o Tribunal deixar de salientar que as declarações da Reclamante evidenciaram diversas contradições, designadamente quanto à receção dos documentos contratuais (tendo inicialmente afirmado não os ter recebido e posteriormente declarado tê-los encontrado), bem como lapsos de memória e confusão em determinados momentos da audiência.

Tais circunstâncias foram corroboradas pelo depoimento da testemunha Maria Idília dos Santos, irmã da Reclamante, que referiu que esta não se encontra no pleno uso das suas faculdades, apresentando sinais de confusão e dificuldades de raciocínio, o que foi ainda percecionado diretamente pelo Tribunal durante a audiência, designadamente em episódios reveladores de desorientação.

Não obstante estas fragilidades, o Tribunal considerou que parte significativa das declarações da Reclamante encontrava suporte indireto em outros meios de prova, nomeadamente na existência efetiva de contactos prévios, na deslocação ao domicílio e na celebração formal dos contratos.

Quanto ao depoimento da testemunha [REDACTED], apresentada pela primeira Reclamada, o Tribunal considerou-o parcialmente credível, na medida em que confirmou a deslocação à residência da Reclamante, a realização da demonstração e a assinatura dos documentos. Contudo, o seu depoimento revelou inconsistências relevantes, designadamente no que respeita à justificação do pagamento da quantia de 15,00 €, tendo apresentado versões distintas (ora referindo tratar-se de pagamento pelo tratamento, ora pela deslocação), o que fragilizou a sua credibilidade.

Por outro lado, o Tribunal valorou negativamente o facto de a testemunha ter afirmado ter prestado toda a informação pré-contratual, sem, contudo, demonstrar de forma consistente e detalhada em que termos tal informação foi transmitida, nem ter sido apresentado qualquer suporte documental que evidenciasse o cumprimento integral desses deveres.

Relativamente à testemunha [REDACTED], o seu depoimento foi considerado credível quanto aos procedimentos internos da empresa e ao momento do envio da comunicação por parte da Reclamante, não tendo, contudo, conhecimento direto sobre os concretos termos da negociação ocorrida no domicílio da Reclamante.

No que concerne aos factos dados como não provados (factos 4, 17, 35, 36, 38, 39, 41, 42, 43 e 45), o Tribunal entendeu que não foi produzida prova suficiente, segura e convincente que permitisse dar os mesmos como demonstrados.

Em particular, quanto à alegada não entrega dos documentos (facto 4), tal versão foi contrariada pelas próprias declarações da Reclamante, que acabou por admitir ter encontrado os documentos em sua casa.

Relativamente à alegação de que a Reclamante sempre recusou a aquisição do equipamento (facto 17), tal não resultou de forma consistente da prova produzida, sendo incompatível com a assinatura dos documentos contratuais e com o fornecimento de dados bancários.

No que respeita aos factos atinentes ao conteúdo e qualidade da informação pré-contratual (factos 38, 39 e 45), o Tribunal considerou que a prova produzida foi insuficiente para demonstrar, com o grau de certeza exigível, que a informação tenha sido prestada de forma clara, completa e adequada.

Por fim, quanto às declarações das testemunhas da Reclamada relativas à natureza da atividade comercial e à inexistência de pressão para venda (factos 35 e 36), bem como à qualificação da Reclamante como pessoa instruída (facto 43), o Tribunal entendeu que tais afirmações assumem carácter conclusivo ou opinativo, não sendo suficientes, por si só, para sustentar a sua verificação.

O Tribunal teve ainda em consideração, na sua apreciação global, os factos acessórios discutidos em audiência, bem como a postura, espontaneidade e coerência dos intervenientes, elementos estes que contribuíram decisivamente para a formação da sua convicção.

4. Direito

O litígio em apreço insere-se no âmbito das relações de consumo, sendo aplicável o regime jurídico de defesa do consumidor, designadamente o disposto na Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), bem como o regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

Resulta da matéria de facto provada que o contrato de compra e venda do equipamento de pressoterapia foi celebrado na residência da Reclamante, na sequência de uma deslocação de uma colaboradora da primeira Reclamada ao seu domicílio, previamente agendada.

Nestes termos, estamos perante um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial do profissional, nos termos do artigo 3.º, alínea i), do Decreto-Lei n.º 24/2014.

Este tipo de contratos encontra-se sujeito a um regime especialmente protetor do consumidor, assente no reconhecimento de que o mesmo se encontra numa posição de particular vulnerabilidade, desde logo por ser surpreendido no seu espaço privado, fora do ambiente habitual de decisão de compra e sem possibilidade de comparação imediata com outras ofertas.

Por essa razão, o legislador impõe ao profissional um conjunto reforçado de deveres de informação pré-contratual (artigo 4.º do referido diploma), que devem ser prestados de forma clara, compreensível e adequada, incluindo, entre outros, o preço total do bem, as condições de pagamento, a existência de direito de livre resolução e os termos do contrato de crédito associado.

Acresce que, nos termos do artigo 10.º do mesmo diploma, o consumidor dispõe de um prazo de 30 dias para exercer o direito de livre resolução, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

*“1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias **ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial a que se referem as subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º, no prazo de 30 dias...**”*

Todavia, para que este prazo comece a correr, é indispensável que o consumidor tenha sido devidamente informado da existência desse direito, nos termos legalmente exigidos.

No caso em apreço, não resultou provado que a Reclamante tenha recebido, de forma clara e efetiva, toda a informação pré-contratual legalmente exigida, designadamente no que respeita ao preço do bem, às condições do contrato de crédito coligado e, em especial, ao direito de livre resolução.

Com efeito, a prova produzida revelou-se insuficiente para demonstrar o cumprimento integral e adequado desses deveres por parte da primeira Reclamada, sendo certo que o ónus da prova do cumprimento dos deveres de informação recai sobre o profissional.

Acresce que a situação concreta evidencia um contexto de especial vulnerabilidade da Reclamante. Com efeito, ficou demonstrado que a Reclamante apresenta fragilidades ao nível cognitivo, designadamente lapsos de memória, confusão e dificuldades de compreensão, circunstâncias corroboradas pelo depoimento testemunhal e pela perceção direta do Tribunal em audiência.

Tal situação é suscetível de configurar uma condição de particular vulnerabilidade do consumidor, a qual impõe ao profissional um dever acrescido de diligência, lealdade e transparência na formação do contrato, nos termos dos princípios gerais da boa-fé consagrados no artigo 227.º e 762.º do Código Civil.

Ora, a atuação da primeira Reclamada, ao promover a celebração de um contrato de elevado valor económico no domicílio da Reclamante, sem que tenha ficado demonstrado o cumprimento rigoroso dos deveres de informação e sem especiais cautelas face à evidente fragilidade da consumidora, revela-se desconforme com os referidos princípios.

Mais ainda, o circunstancialismo descrito permite concluir pela existência de uma situação próxima de aproveitamento de debilidade do consumidor, o que compromete a formação livre, esclarecida e consciente da vontade negocial.

Neste contexto, a declaração negocial da Reclamante mostra-se viciada, por falta de consciência esclarecida quanto ao alcance e consequências do negócio celebrado, o que afeta a validade do contrato.

Por outro lado, importa atender à existência de um contrato de crédito coligado, celebrado com a segunda Reclamada, destinado ao financiamento da aquisição do equipamento.

Nos termos do regime jurídico aplicável ao crédito ao consumo (Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho), considera-se existir crédito coligado quando o financiamento serve exclusivamente para financiar um contrato de fornecimento de bens ou serviços e ambos os contratos constituem uma unidade económica.

Nessas situações, a invalidade ou resolução do contrato principal de compra e venda repercute-se necessariamente no contrato de crédito, determinando a sua ineficácia.

Assim, sendo de concluir pela invalidade ou ineficácia do contrato de compra e venda celebrado com a primeira Reclamada, igual consequência deverá ser extraída quanto ao contrato de crédito celebrado com a segunda Reclamada.

Por fim, nos termos do artigo 289.º do Código Civil, a declaração de nulidade ou a resolução do contrato tem efeitos retroativos, devendo as partes ser restituídas à situação em que se encontrariam se o contrato não tivesse sido celebrado, implicando a devolução das quantias eventualmente pagas.

Em suma, face ao enquadramento jurídico exposto, conclui-se que assiste à Reclamante o direito à resolução dos contratos em causa e à restituição das quantias pagas, por violação dos deveres legais de informação, por inobservância do regime aplicável aos contratos celebrados fora do estabelecimento e por se verificar uma situação de particular vulnerabilidade do consumidor que comprometeu a formação válida da sua vontade.

5. Decisão

Face ao exposto, julga-se a presente ação procedente, e, em consequência:

- a) Declara-se a resolução do contrato de compra e venda celebrado entre a Reclamante e a primeira Reclamada;
- b) Declara-se a resolução do contrato de crédito coligado celebrado entre a Reclamante e a segunda Reclamada;
- c) Condenam-se as Reclamadas a restituir à Reclamante todas as quantias por esta pagas, no âmbito dos referidos contratos;

d) Determina-se que a Reclamante proceda à restituição do equipamento, caso o mesmo ainda se encontre na sua posse, sem quaisquer encargos.

Taxas de arbitragem pelas Reclamadas.

Notifique-se.

Porto, 20.03.26

A Juiz-Árbitro,

Maria João Almeida