

## Sentença

**Processos nº 141/26**

**Reclamante:** [REDACTED]

**Reclamadas:** [REDACTED]

[REDACTED]

## Sumário

**I – Nos contratos de consumo impende sobre o profissional um dever reforçado de informação, devendo esta ser prestada de forma clara, completa e adequada, de modo a assegurar a formação de uma vontade livre e esclarecida do consumidor.**

**II – A violação dos deveres de informação quanto a elementos essenciais do negócio jurídico é suscetível de determinar vício na formação da vontade, designadamente erro relevante e desculpável, com reflexos na validade do contrato.**

**III – O erro sobre elementos essenciais do contrato, quando determinante da vontade de contratar e desculpável, conduz à anulabilidade do negócio jurídico, nos termos do Código Civil.**

**IV – Constituem práticas comerciais desleais, designadamente enganosas, as condutas suscetíveis de induzir o consumidor em erro quanto ao preço ou às condições económicas do contrato, influenciando a sua decisão de contratar.**

**V – Nos contratos de crédito coligado, a invalidade ou resolução do contrato de aquisição do bem repercute-se no contrato de crédito associado, atenta a sua ligação funcional e económica.**

**VI – A declaração de invalidade do contrato determina a restituição recíproca das prestações efetuadas, devendo o consumidor ser reembolsado das quantias pagas ao abrigo do contrato declarado inválido, sem prejuízo da devolução do bem adquirido, quando aplicável.**

**VII – O tribunal arbitral de consumo não aprecia relações internas de regresso entre entidades profissionais intervenientes no financiamento, limitando-se os efeitos da decisão à relação jurídica estabelecida com o consumidor.**

## 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. O Reclamante alegou que contratou com a Reclamada [REDACTED], que celebrou três contratos com esta última, que pretende a resolução do último contrato, no valor de 2324,06 €, dado sentir-se “enganado”, no momento da compra, por um dos colaboradores da Reclamada [REDACTED].

1.3. A Reclamada [REDACTED] alegou que fora prestada toda a informação ao Reclamante, que este já tinha experiência na contratação de aparelhos auditivos, pois não era a primeira vez que os celebrava, que, por isso, sabia que o valor não podia rondar os 50,00€, como declarou ter-lhe sido dito.

1.4. A Reclamada [REDACTED] alega que celebrou com o Reclamante um contrato de mutuo coligado, destinado ao financiamento do aparelho auditivo adquirido junto da Reclamada [REDACTED], desconhecendo os trâmites da negociação.

## **2. Objeto do Litígio**

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão:

## **3. Fundamentação**

### **3.1 Dos Factos**

1. Em 09.12.22, o Reclamante celebrou com a primeira Reclamada um contrato de compra e venda de aparelhos auditivos, tendo para o efeito celebrado uma terceira entidade financeira um contrato de crédito coligado pela quantia de 4350,09 euros, doc. 1;

2. O Reclamante alegou que no âmbito daquele contrato, faltando ainda liquidar cerca de 2324,06 €, foi levado a adquirir novos aparelhos auditivos, em uma das suas deslocações à loja da primeira Reclamada para manutenção do equipamento, sendo-lhe apresentados equipamentos, alegadamente, melhores e mais modernos;

3. O Reclamante sublinhou que nessa data declarara que não pretendia celebrar novo contrato, dado encontrar-se a pagar o crédito dos seus primeiros aparelhos auditivos;

4. O Reclamante referiu que, após muita insistência, por parte de um colaborador da primeira Reclamada, este contactara um seu superior, o qual terá autorizado a “anulação” do valor remanescente devido para que o Reclamante viesse celebrar um novo contrato;
5. O Reclamante celebrou, então, um novo contrato de compra e venda e crédito coligado no montante de 5319,06 € destinados à aquisição de um aparelho auditivo, unicamente, para o ouvido esquerdo, docs 2, 3 e 4;
6. O Reclamante esclareceu que os aparelhos auditivos carecem de manutenção e afinamentos, o que exigem que os seus portadores se desloquem ao estabelecimento da primeira Reclamada para tal propósito;
7. O Reclamante referiu que no mês de fevereiro, durante uma das sessões de manutenção, se queixara de um ruído que o seu aparelho fazia, sendo que o colaborador lhe dissera que tal se devia apenas ao uso um único aparelho;
8. O Reclamante mais esclareceu que o colaborador da primeira Reclamada lhe comunicara que deveria adquirir outro aparelho, para o ouvido direito e que, por mero acaso, tinham, em loja, um aparelho disponível para o ouvido direito, sendo que o que poderia adquirir de imediato;
9. O Reclamante declarou que questionou o colaborador da primeira Reclamada relativamente ao custo do referido aparelho, tendo sido informado que o mesmo custaria entre 48,00 € e 53,00 € e que estaria em promoção;
10. O Reclamante, sublinhou, que muito estranhou o referido preço, mas que ansioso por resolver o seu problema, e dada a módica quantia, aceitou e comunicara que o pretendia liquidar de imediato, o que fora recusado pelo colaborador da Reclamada, alegando que, em loja, não poderiam receber dinheiro, sendo que o pagamento seria, posteriormente, efetuado.
11. O Reclamante declarou que ficara desconfiado com a situação, deslocando-se, no dia seguinte, ao estabelecimento comercial da primeira Reclamada, para confirmar o

valor do equipamento, tendo, o mesmo, sido confirmado por outro colaborador da primeira Reclamada, que reiterou que o referido equipamento teria um custo de 53,00 €;

12. O Reclamante, no dia 29.04.25, foi surpreendido com a emissão de uma fatura no valor de 2200,00 €, relativo ao aparelho do ouvido direito e com recurso a credito coligado, prestado pela segunda Reclamada, doc 5;

13. O Reclamante deslocou-se às instalações da segunda Reclamada para apurar a verdade dos factos, tendo percebido que fora enganado pelos colaboradores da primeira Reclamada;

14. O Reclamante mais acrescentou que o colaborador da segunda Reclamada, [REDACTED], o aconselhara a devolver os aparelhos e a pedir a resolução do contrato com efeito no respetivo credito;

15. O Reclamante dissera que tentara devolver os equipamentos à primeira Reclamada, que tal fora recusado, tendo interpelado duas vezes, a mesma, por via postal, docs 6 e 7;

16. O Reclamante disse que continuara a pagar as prestações, sob protesto, de modo a evitar um processo judicial;

17. O Reclamante declarou que até à data nunca lhe fora facultado copia do contrato de crédito celebrado, e que tal contrato se concretizou através dos métodos utilizados pelos colaboradores da primeira Reclamada;

18. A primeira Reclamada alegou que o Reclamante celebrou três contratos distintos, o primeiro em 09.12.22 relativamente a 2 aparelhos auditivos, o segundo em 16.12.24, relativamente à compra de um aparelho auditivo para o ouvido esquerdo, o terceiro em 08.04.25 relativo a um aparelho auditivo para o ouvido direito, sendo este o que se discute nos presentes autos, docs 1 e 4 juntos com a reclamação inicial e doc 1 junto com a contestação;

19. A primeira Reclamada alegou que prestou toda a informação ao Reclamante;

20. A primeira Reclamada informou que o contrato celebrado em 16.12.24 ascendeu a 5.319,06 a liquidar em 48 prestações mensais no valor de 131,86 € mensais;
21. A primeira Reclamada informou ainda que o terceiro contrato ascendeu a 2200,00 €, doc 1 junto com a contestação;
22. O Reclamante para a concretização deste último contrato celebrou, também, um novo contrato de financiamento com a segunda Reclamada;
23. O Reclamante esclarecera que este contrato implicou o pagamento mensal de 53,70 €, valor que nunca lhe fora dito que era mensal, aquando da celebração do contrato;
24. A segunda Reclamante alegou que a quantia mutuada relativa ao contrato objeto dos presentes autos é de 2 239,40 € e que se reporta à aquisição de um aparelho auditivo à primeira Reclamante, doc 1 junto com a contestação;
25. A segunda Reclamante referiu que o valor mensal é de 53,70 € mensais por um período de 48 meses;
26. A segunda Reclamada disse que se encontra em atraso a prestação vencida em 11.03.26;
27. A segunda Reclamada declarou desconhecer os trâmites da negociação entre o Reclamante e a primeira Reclamada;
28. O Reclamante, durante a audiência de julgamento arbitral, declarou que nunca os colaboradores da Reclamada lhe disseram que os 53,70 € era um valor mensal, pois nunca teria aceite, dado que vive de uma pequena reforma e não tem possibilidade de pagar duas prestações;
29. O Reclamante declarou ainda que em setembro de 2025 cancelou os débitos até janeiro de 2026 e que depois, com receio dos meios judiciais, pagou a quantia em dívida;
30. A testemunha da segunda Reclamada, [REDACTED], [REDACTED], consultora [REDACTED], contencioso, relatou a situação do Reclamante, tendo esclarecido que o crédito do segundo contrato referido nos autos teve como propósito liquidar o

credito contraído no primeiro contrato com outra instituição de credito e o valor da aquisição naquela data.

### **3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados**

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental: 1, 5, 12, 15, 18, 21, 24.

Prova por declaração: 2, 3, 4 (parcialmente provado relativamente ao contacto com superior para celebrar novo contrato), 6, 7, 8, 9, 10 (parcialmente provado relativamente à pretensão de adquirir de imediato), 11, 13, 14, 16, 17, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30.

Factos não provados: 4 (parcialmente não provado relativamente à anulação do valor devido, 10 (parcialmente não provado relativamente ao não recebimento de dinheiro em loja), 19.

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

### **3.2. Motivação**

A convicção do Tribunal Arbitral quanto à matéria de facto dada como provada e não provada resultou da apreciação crítica, conjugada e à luz das regras da experiência comum, da prova documental junta aos autos, das declarações prestadas pelo Reclamante e pelas Reclamadas, bem como do depoimento testemunhal produzido em audiência de julgamento.

Desde logo, a prova documental revelou-se essencial para a fixação dos elementos objetivos da relação jurídica estabelecida entre as partes, designadamente a celebração dos contratos de compra e venda de aparelhos auditivos e dos respetivos contratos de crédito coligado, os montantes envolvidos e a emissão da fatura relativa ao contrato objeto do litígio. Tais documentos permitiram ao Tribunal formar uma convicção segura quanto à existência e conteúdo dos negócios jurídicos em causa.

No que respeita às circunstâncias que rodearam a celebração do terceiro contrato — objeto dos presentes autos — o Tribunal atribuiu particular relevância às declarações do Reclamante, as quais se revelaram globalmente coerentes, detalhadas e conformes com as regras da experiência comum. O Reclamante descreveu de forma consistente o contexto em que, aquando de uma deslocação à loja da primeira Reclamada para efeitos de manutenção do equipamento, foi abordado por um colaborador que lhe sugeriu a aquisição de um novo aparelho auditivo, alegadamente mais adequado.

Mostrou-se igualmente credível a versão segundo a qual o Reclamante manifestou, numa primeira fase, falta de interesse em celebrar novo contrato, por se encontrar ainda a cumprir obrigações decorrentes de contrato anterior, sendo posteriormente confrontado com insistência por parte do colaborador da primeira Reclamada. A este propósito, embora não tenha ficado provada a alegada anulação do valor em dívida do contrato anterior, resultou demonstrado que existiu uma atuação tendente à celebração de novo contrato.

Assumiu especial relevância o relato do Reclamante quanto à informação prestada relativamente ao preço do equipamento para o ouvido direito, que lhe terá sido apresentado como situando-se entre €48,00 e €53,00. Tal versão foi considerada verosímil não só pela forma consistente como foi apresentada, mas também pelo comportamento subsequente do Reclamante, que, revelando desconfiança quanto ao valor indicado, se deslocou novamente ao estabelecimento no dia seguinte para confirmar essa informação, tendo a mesma sido reiterada por outro colaborador.

O Tribunal valorou ainda o facto de o Reclamante ter manifestado intenção de proceder ao pagamento imediato do equipamento, o que, embora apenas parcialmente provado, se mostra compatível com a perceção de que estaria perante uma aquisição de reduzido valor. Este comportamento não se afigura compatível com a celebração consciente de um contrato de crédito de valor global superior a €2.200,00, a liquidar em prestações mensais durante um período prolongado.

Neste contexto, assumiu particular relevância a condição pessoal do Reclamante, designadamente a sua idade — 80 anos — e a sua situação económica, caracterizada pela dependência de uma reforma de reduzido montante. Tais circunstâncias foram consideradas pelo Tribunal na apreciação da prova, porquanto são suscetíveis de influenciar a capacidade de compreensão de negócios jurídicos complexos e de aumentar a exposição a práticas comerciais potencialmente enganosas.

Com efeito, à luz das regras da experiência comum, não se mostra plausível que um consumidor com este perfil aceitasse, de forma esclarecida e consciente, assumir um encargo financeiro significativo e prolongado, caso tivesse sido devidamente informado quanto ao custo real do bem e às condições do financiamento. Esta conclusão reforça a credibilidade da versão apresentada pelo Reclamante quanto à perceção errónea do preço do equipamento.

Por outro lado, a primeira Reclamada limitou-se a alegar que toda a informação foi prestada ao Reclamante, não tendo, contudo, produzido prova suficientemente consistente que permitisse demonstrar, de forma clara e inequívoca, que o mesmo foi devidamente esclarecido quanto ao custo total do equipamento e às condições do contrato de crédito. Tal insuficiência probatória assume especial relevância no âmbito de relações de consumo, em que impendem sobre o profissional acrescidos deveres de informação e transparência.

No que respeita à segunda Reclamada, a sua intervenção cingiu-se à qualidade de entidade financiadora, não tendo sido produzida prova de que tivesse participado no processo negocial subjacente à aquisição do bem. O depoimento da testemunha apresentada limitou-se a esclarecer os termos do contrato de crédito, não tendo contribuído para infirmar a versão apresentada pelo Reclamante quanto à formação da sua vontade.

O Tribunal valorou ainda o comportamento posterior do Reclamante, designadamente a sua deslocação às instalações da entidade financiadora para esclarecimento da situação, as tentativas de devolução dos equipamentos e as interpelações formais dirigidas à

primeira Reclamada, bem como o pagamento das prestações sob protesto, com receio de consequências judiciais. Tais comportamentos mostram-se coerentes com a posição de um consumidor que se considera lesado e induzido em erro.

Relativamente aos factos não provados, o Tribunal concluiu pela insuficiência de prova quanto à alegada anulação do valor em dívida do contrato anterior, bem como quanto a determinados aspetos relacionados com o processo de pagamento em loja, por não terem sido corroborados por elementos probatórios adicionais.

Em suma, a convicção do Tribunal formou-se com base numa apreciação global e crítica da prova, tendo sido determinante a coerência e credibilidade das declarações do Reclamante, a ausência de prova convincente por parte da primeira Reclamada quanto ao cumprimento dos deveres de informação e a conformidade dos factos com as regras da experiência comum, especialmente tendo em conta a situação de particular vulnerabilidade do Reclamante.

#### **4. Do Direito**

O presente litígio insere-se no âmbito das relações de consumo, sendo aplicável o regime jurídico de defesa do consumidor, bem como o regime dos contratos de crédito aos consumidores e das práticas comerciais desleais.

Cumprе apreciar se o contrato celebrado entre o Reclamante e a primeira Reclamada — e o respetivo contrato de crédito coligado celebrado com a segunda Reclamada — se encontram feridos de invalidade ou são suscetíveis de resolução, em virtude de vício na formação da vontade do Reclamante e eventual violação de deveres legais de informação.

#### **Da qualificação da relação jurídica**

Resulta da matéria de facto provada que o Reclamante celebrou com a primeira Reclamada um contrato de compra e venda de um aparelho auditivo, destinado a uso pessoal, sendo esta uma entidade profissional.

Estamos, assim, perante um contrato de consumo, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor e do DL n.º 84/2021 de 18 de outubro.

Por sua vez, o contrato celebrado com a segunda Reclamada configura um contrato de crédito coligado, nos termos do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, uma vez que se destina exclusivamente a financiar a aquisição do bem junto da primeira Reclamada, existindo uma unidade económica entre ambos os contratos.

### **Da violação dos deveres de informação**

Nos termos do artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor, o profissional encontra-se vinculado a um dever de informação claro, completo e adequado.

No caso concreto, resultou provado que o Reclamante foi levado a crer que o custo do equipamento se situaria entre €48,00 e €53,00, não lhe tendo sido explicado que tal valor correspondia a uma prestação mensal, nem lhe tendo sido devidamente comunicado o custo global do contrato e do financiamento.

Tal omissão é particularmente grave atendendo à idade do Reclamante (80 anos) e à sua condição económica, circunstâncias que impunham um especial dever de cuidado, transparência e clareza por parte da primeira Reclamada.

Conclui-se, assim, pela violação dos deveres legais de informação, com relevância direta na formação da vontade contratual.

### **Do erro na formação da vontade**

Nos termos do artigo 251.º do Código Civil, o erro sobre elementos essenciais do negócio determina a sua anulabilidade, desde que seja desculpável.

No caso vertente, o preço e as condições de pagamento constituem elementos essenciais do contrato. Resulta da matéria de facto provada que o Reclamante formou a sua vontade com base numa perceção errónea do custo do bem, acreditando tratar-se de um valor reduzido, quando, na realidade, assumia um encargo global elevado.

Tal erro é manifestamente desculpável, tendo em conta:

- a forma como a informação foi transmitida;
- o contexto da negociação;
- e a especial vulnerabilidade do Reclamante, em razão da idade e da sua situação económica.

### **Das práticas comerciais enganosas**

A conduta da primeira Reclamada é ainda subsumível ao regime das práticas comerciais desleais.

A apresentação de um valor de €48,00 a €53,00, sem esclarecimento de que se tratava de uma prestação mensal, é objetivamente suscetível de induzir em erro o consumidor quanto ao preço do bem, elemento essencial da decisão de contratar.

Tal prática é apta a levar o consumidor a tomar uma decisão que não tomaria se estivesse devidamente informado, sendo particularmente censurável quando dirigida a um consumidor idoso e em situação de fragilidade económica.

### **Dos efeitos sobre o contrato de crédito coligado**

Nos termos do regime do crédito coligado, a invalidade ou resolução do contrato de compra e venda repercute-se no contrato de crédito associado, não podendo este subsistir autonomamente quando desaparece a sua causa funcional.

Assim, a procedência da pretensão do Reclamante quanto ao contrato celebrado com a primeira Reclamada determina a ineficácia do contrato de crédito celebrado com a segunda Reclamada, na medida em que este se encontra funcionalmente dependente daquele.

Todavia, importa delimitar o âmbito da presente decisão.

Com efeito, o Tribunal Arbitral de Consumo é materialmente competente para apreciar o litígio na vertente da relação de consumo estabelecida com o Reclamante, mas não para dirimir relações internas entre os profissionais envolvidos.

Deste modo, não cabe a este Tribunal apreciar ou determinar eventuais acertos de contas, compensações ou obrigações de restituição entre a primeira e a segunda Reclamadas, designadamente no que respeita ao eventual reembolso de quantias entre si, por tal matéria extravasar o objeto do litígio e a competência deste Tribunal.

A presente decisão limita-se, assim, a produzir efeitos na esfera jurídica do Reclamante, sem prejuízo do eventual exercício de direitos entre as Reclamadas em sede própria.

Nestes termos, conclui-se que o contrato celebrado se encontra ferido de vício na formação da vontade do Reclamante, decorrente de erro essencial e desculpável, induzido por prática enganosa e por violação dos deveres de informação.

Assiste, por isso, ao Reclamante o direito de obter a anulação do contrato, com as legais consequências, designadamente a cessação das obrigações dele emergentes.

A declaração de anulabilidade do contrato determina, nos termos gerais do direito civil, a obrigação de restituição recíproca das prestações efetuadas, nos termos do artigo 289.º do Código Civil, devendo ser reconstituída a situação que existiria se o negócio não tivesse sido celebrado, sem prejuízo dos efeitos próprios do regime do crédito coligado.

Tal efeito estende-se ao contrato de crédito coligado, na medida da sua dependência funcional, sem prejuízo da limitação de competência supra referida.

## **5. Decisão**

Face ao exposto, e nos termos das disposições legais aplicáveis, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar a presente reclamação procedente, por provada;
- b) Declarar a anulabilidade do contrato de compra e venda celebrado entre o Reclamante e a primeira Reclamada, relativo ao aparelho auditivo para o ouvido direito, com fundamento em vício da vontade, decorrente de erro essencial e desculpável, induzido por violação dos deveres de informação e por prática comercial enganosa;

- c) Em consequência, declarar a ineficácia do contrato de crédito coligado celebrado entre o Reclamante e a segunda Reclamada, na medida da sua dependência funcional relativamente ao contrato referido na alínea anterior;
- d) Determinar a cessação de todas as obrigações do Reclamante emergentes dos referidos contratos, nomeadamente a obrigação de pagamento das prestações vincendas;
- e) Condenar a primeira Reclamada a aceitar a devolução do equipamento objeto do contrato, caso o mesmo ainda se encontre na posse do Reclamante;
- f) Absolver as Reclamadas de quaisquer outros pedidos, na medida em que não tenham sido expressamente julgados procedentes;
- g) Esclarecer que a presente decisão produz efeitos exclusivamente na esfera jurídica do Reclamante, não se pronunciando o Tribunal sobre quaisquer relações internas entre a primeira e a segunda Reclamadas, designadamente quanto a eventuais obrigações de restituição ou acertos financeiros entre si, por tal matéria extravasar a competência material deste Tribunal Arbitral;
- h) Condenar a primeira Reclamada a restituir ao Reclamante todas as quantias por este pagas ao abrigo do contrato declarado anulado, a liquidar em execução da presente decisão, com as legais consequências;
- i) Determinar que a restituição do equipamento objeto do contrato pelo Reclamante à primeira Reclamada se efetue em termos simultâneos à restituição das quantias pagas, caso ainda não tenha ocorrido, reconstituindo-se a situação anterior à celebração do contrato, nos termos gerais do direito civil.

Notifique-se.

Porto 16.04.26

A Juiz-Árbitro

