

Processo nº.: 1364/2026

Reclamante: S [REDACTED]

Reclamadas: B [REDACTED] Unipessoal, Lda. / B [REDACTED] S.A.

SUMÁRIO

I. O profissional que promove simultaneamente a venda de um bem e a celebração do contrato de crédito destinado ao seu financiamento está sujeito a especiais deveres de informação, devendo assegurar que o consumidor compreende, de forma clara, completa e inteligível, o alcance jurídico das obrigações que assume ao subscrever o contrato de crédito.

II. Demonstrando-se que a intervenção da consumidora foi solicitada para viabilizar a aprovação do financiamento e não ficando provado que lhe tenha sido explicado, de forma inequívoca, que assumiria a posição de mutuária e responderia pessoalmente pelo cumprimento do contrato de crédito, verifica-se incumprimento dos deveres de informação pré-contratual e de boa-fé.

III. As consequências da deficiência informativa ocorrida na formação do contrato não podem ser transferidas para o consumidor, impondo-se reconhecer os efeitos jurídicos daí decorrentes relativamente à relação contratual estabelecida.

1. RELATÓRIO

Na audiência arbitral estiveram presentes as partes e as testemunhas indicadas.

A Reclamante peticionou que fosse reconhecido não lhe ser exigível o pagamento das quantias reclamadas ao abrigo do contrato de crédito celebrado para financiamento da aquisição de aparelhos auditivos destinados ao Sr. A [REDACTED] [REDACTED], alegando, em síntese, que apenas assinou a documentação apresentada pela primeira Reclamada por lhe ter sido transmitido que a sua intervenção era necessária para viabilizar a aprovação do financiamento, sem que lhe tivesse sido explicado que assumiria, em nome próprio, a posição de mutuária perante a instituição financeira.

Sustentou ainda que sempre lhe foi assegurado que o crédito seria suportado pela pensão do Sr. A [REDACTED] e que, em caso de falecimento deste, nada mais seria exigível.

A primeira Reclamada pugnou pela improcedência da reclamação, defendendo que toda a documentação contratual foi regularmente assinada pela Reclamante, que lhe foram prestadas as informações necessárias e que o contrato foi celebrado de forma livre e esclarecida, inexistindo qualquer fundamento para afastar a sua responsabilidade decorrente do contrato de crédito.

A segunda Reclamada, C [REDACTED] S.A., sustentou igualmente a validade do contrato de crédito, alegando ter atuado na qualidade de entidade financiadora, com base na documentação que lhe foi apresentada, inexistindo fundamento para afastar a responsabilidade assumida pela Reclamante enquanto mutuária.

Em audiência foram ouvidas as testemunhas D [REDACTED], D [REDACTED] e S [REDACTED], indicadas pela Reclamante, bem como M [REDACTED], indicada pela segunda Reclamada, tendo sido ainda apreciada a prova documental junta aos autos.

Não tendo sido suscitadas exceções ou questões prévias impeditivas do conhecimento do mérito da causa, cumpre decidir.

1.3. Alegações da Reclamante

A Reclamante alegou, em síntese, que acompanhava e prestava auxílio ao Sr. A [REDACTED], então com 88 anos de idade e com acentuadas dificuldades auditivas, tendo-o acompanhado a uma consulta realizada nas instalações da primeira Reclamada.

Na sequência da avaliação efetuada, foi indicada a necessidade de utilização de aparelhos auditivos e respetivos acessórios. A aquisição seria efetuada mediante recurso a financiamento.

Sustentou que, por razões relacionadas com a idade, rendimentos e condições do Sr. A [REDACTED] o contrato de crédito não poderia ser aprovado apenas em nome deste, tendo-lhe sido solicitada a sua intervenção para permitir a concretização do financiamento.

Afirmou, porém, que não lhe foi explicado de forma clara que o contrato de crédito teria necessariamente de ser celebrado em seu nome, passando ela a assumir a qualidade de mutuária e a responder pessoalmente pelas obrigações dele decorrentes.

Segundo a Reclamante, foi-lhe transmitido que a sua intervenção se destinava apenas a viabilizar a aprovação do crédito, permanecendo o Sr. A [REDACTED] como beneficiário e responsável económico pela aquisição, sendo as prestações suportadas pelos seus rendimentos.

Alegou ainda ter ficado convencida de que, em caso de falecimento do Sr. Augusto, cessariam as obrigações relacionadas com o financiamento, razão pela qual, após a morte daquele, comunicou o facto às Reclamadas e solicitou o encerramento da situação contratual.

Só então terá compreendido que o contrato de crédito havia ficado titulado em seu nome e que a segunda Reclamada lhe exigia pessoalmente o pagamento das prestações remanescentes.

Considerando que não lhe foram prestadas informações claras e suficientes quanto ao alcance jurídico da assinatura que lhe foi solicitada, peticiona que seja declarado não lhe ser exigível o pagamento da quantia de €235,66 reclamada no âmbito do contrato de crédito.

1.4. Defesa das Reclamadas

A primeira Reclamada contestou a pretensão, sustentando, em síntese, que a contratação foi regularmente efetuada, que a Reclamante subscreveu a documentação que lhe foi apresentada e que não existe fundamento para afastar os efeitos jurídicos resultantes da sua assinatura.

Defendeu que o contrato relativo à aquisição dos aparelhos auditivos e a respetiva documentação foram apresentados aos intervenientes, não podendo ser-lhe imputada responsabilidade pelo incumprimento do contrato de financiamento posteriormente celebrado com a instituição de crédito.

A segunda Reclamada, C [REDACTED] S.A., sustentou igualmente a improcedência da pretensão da Reclamante, alegando que existe um contrato de crédito regularmente celebrado em seu nome e que permanecem prestações por liquidar.

Em audiência, a testemunha M [REDACTED], ligada à área de contencioso da segunda Reclamada, esclareceu que, para a C [REDACTED], existe apenas o contrato de crédito constante dos seus registos, titulado pela Reclamante, encontrando-se duas prestações em dívida.

A segunda Reclamada sustentou não ter participado nas conversações ocorridas no estabelecimento da primeira Reclamada, nem ter conhecimento direto das informações que aí terão sido transmitidas à Reclamante no momento da contratação.

Defendeu, contudo, que o contrato de crédito é válido e eficaz e que as obrigações dele decorrentes permanecem exigíveis à respetiva titular.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Atendendo ao pedido formulado e às posições assumidas pelas partes, importa apreciar e decidir:

a) Se, no âmbito da celebração do contrato de aquisição dos aparelhos auditivos e do contrato de crédito destinado ao respetivo financiamento, a primeira Reclamada cumpriu os deveres de informação que sobre si impendiam relativamente à Reclamante;

b) Se a Reclamante foi devidamente esclarecida de que, ao subscrever o contrato de crédito, assumia pessoalmente a posição de mutuária perante a instituição financeira, respondendo pelo cumprimento das obrigações emergentes desse contrato;

c) Caso se conclua pela violação dos deveres de informação, quais as consequências jurídicas daí decorrentes relativamente à responsabilidade da Reclamante perante as Reclamadas.

3. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

3.1 Factos provados

Da prova documental junta aos autos, conjugada com a prova testemunhal produzida em audiência, resultaram provados os seguintes factos:

a) O Sr. A [REDACTED], com 88 anos de idade, apresentava uma acentuada perda auditiva, tendo recorrido às instalações da primeira Reclamada com vista à aquisição de aparelhos auditivos.

b) A Reclamante acompanhou o Sr. A [REDACTED] durante todo o processo de avaliação auditiva, escolha dos aparelhos e contratação.

c) Na sequência do audiograma realizado, foi proposto ao Sr. A [REDACTED] a aquisição de aparelhos auditivos e respetivos acessórios.

d) O preço da aquisição seria financiado através de contrato de crédito celebrado com a segunda Reclamada.

e) A aprovação do financiamento não foi possível apenas em nome do Sr. A [REDACTED], tendo sido solicitada a intervenção da Reclamante para efeitos da celebração do contrato de crédito.

f) A Reclamante subscreveu a documentação que lhe foi apresentada nas instalações da primeira Reclamada.

g) O contrato de compra e venda dos aparelhos auditivos identificava como destinatário dos equipamentos o Sr. A [REDACTED].

h) Após a celebração dos contratos, as prestações do financiamento foram pagas através dos rendimentos do Sr. A [REDACTED].

i) Após o falecimento do Sr. A [REDACTED], a Reclamante comunicou tal facto à primeira Reclamada e à segunda Reclamada, solicitando o encerramento da situação

contratual, por considerar que nunca assumira pessoalmente a responsabilidade pelo financiamento.

j) A segunda Reclamada recusou tal pretensão, mantendo a exigibilidade do contrato de crédito.

k) Em audiência, a testemunha D [REDACTED] confirmou que a Reclamante sempre acreditou que apenas estava a colaborar para viabilizar o financiamento destinado ao Sr. A [REDACTED], tendo relatado as conversas mantidas com os familiares deste.

l) As testemunhas D [REDACTED] e S [REDACTED] corroboraram que lhes foi transmitido que o crédito seria suportado pelo Sr. A [REDACTED] e que a intervenção da Reclamante visava apenas permitir a aprovação do financiamento.

m) A testemunha M [REDACTED], apresentada pela segunda Reclamada, confirmou apenas a existência do contrato de crédito e das prestações em dívida, não tendo intervindo na negociação ou celebração do contrato nas instalações da primeira Reclamada.

n) Não ficou demonstrado que, antes da assinatura do contrato de crédito, tivesse sido explicado à Reclamante, de forma clara, completa e inequívoca, que assumiria pessoalmente a qualidade de mutuária perante a segunda Reclamada, respondendo autonomamente pelo pagamento integral do financiamento.

3.2. Factos não provados

Com relevância para a decisão da causa, não se provou que:

a) A Reclamante tivesse sido previamente esclarecida, de forma expressa, clara e inequívoca, de que, ao subscrever o contrato de crédito, assumiria pessoalmente a posição de mutuária perante a segunda Reclamada, respondendo autonomamente pelo pagamento de todas as prestações vincendas;

b) A primeira Reclamada tivesse explicado à Reclamante que a sua intervenção não tinha natureza meramente formal ou instrumental, mas implicava a assunção de

uma obrigação própria perante a instituição financeira;

c) Tivesse sido entregue ou explicado à Reclamante qualquer documento do qual resultasse, de forma compreensível, que o falecimento do Sr. A [REDACTED] não produziria qualquer efeito na obrigação de pagamento por si assumida;

d) A Reclamante tivesse consciência de que o contrato de crédito ficaria exclusivamente sob a sua responsabilidade, independentemente da pessoa que beneficiaria dos aparelhos auditivos;

e) A primeira Reclamada tivesse prestado toda a informação necessária e adequada às concretas circunstâncias do caso, designadamente tendo em consideração a idade do Sr. A [REDACTED], a finalidade do financiamento e o facto de a Reclamante apenas intervir para possibilitar a aprovação do crédito;

f) A segunda Reclamada tivesse participado nas negociações havidas entre a Reclamante e a primeira Reclamada ou tivesse qualquer intervenção na informação concretamente prestada durante a celebração do contrato.

3.3. Motivação da decisão de facto

A convicção do Tribunal formou-se através da apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos com a prova testemunhal produzida em audiência, valorada segundo as regras da experiência comum e da livre apreciação da prova.

O depoimento da testemunha D [REDACTED] revelou-se espontâneo, coerente e consistente, descrevendo de forma objetiva todo o contexto em que ocorreu a aquisição dos aparelhos auditivos. Explicou as razões que levaram a Reclamante a acompanhar o Sr. A [REDACTED], a necessidade de recorrer ao financiamento e as circunstâncias em que lhe foi solicitada a assinatura da documentação contratual. O seu depoimento mostrou-se compatível com a sequência cronológica dos documentos juntos aos autos e com as comunicações posteriormente dirigidas às Reclamadas.

As testemunhas D [REDACTED] e S [REDACTED], embora não tenham

acompanhado diretamente toda a contratação, confirmaram a informação que lhes foi transmitida pela própria Reclamante ainda durante o processo negocial e após a celebração dos contratos, corroborando que sempre lhes foi referido que o financiamento seria suportado pelo Sr. A [REDACTED] e que a intervenção da Reclamante se destinava apenas a permitir a aprovação do crédito.

O Tribunal atribuiu particular relevância à circunstância de essa versão se manter constante ao longo do tempo, encontrando-se refletida nas diversas reclamações, comunicações e pedidos dirigidos quer à primeira Reclamada quer à segunda Reclamada logo após o surgimento do litígio, muito antes da instauração do presente processo arbitral. Essa coerência temporal reforça a credibilidade da versão apresentada pela Reclamante.

Relativamente à testemunha M [REDACTED], indicada pela segunda Reclamada, o seu depoimento limitou-se essencialmente ao funcionamento interno do contrato de crédito e à existência de prestações em dívida. A testemunha esclareceu não ter participado nas negociações nem na contratação efetuada nas instalações da primeira Reclamada, razão pela qual o seu conhecimento dos factos se restringia aos elementos constantes do processo de financiamento.

Por outro lado, embora resulte documentalmente demonstrado que a Reclamante assinou o contrato de crédito, tal circunstância, só por si, não permite concluir que lhe tenha sido prestada informação suficiente acerca do verdadeiro alcance jurídico dessa assinatura.

Com efeito, a questão central do litígio não reside na existência da assinatura, mas antes em saber se a Reclamante foi efetivamente esclarecida de que passaria a assumir, em nome próprio, a posição de mutuária perante a instituição financeira.

Ora, a prova produzida não permitiu formar essa convicção.

Pelo contrário, o Tribunal ficou convencido de que a intervenção da Reclamante ocorreu porque o financiamento não seria aprovado apenas em nome do Sr. A [REDACTED] e que, nesse contexto, não lhe foi explicado de forma clara, completa e

inteligível que passaria a responder autonomamente pelo cumprimento do contrato de crédito.

Foi esta insuficiência de informação, demonstrada pela prova produzida, que determinou a resposta dada aos factos provados e não provados.

4. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A relação jurídica em apreciação configura uma relação de consumo, sendo aplicáveis, quanto ao contrato de compra e venda dos aparelhos auditivos, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), e o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, na parte respeitante aos deveres de informação e proteção do consumidor, bem como as disposições gerais do Código Civil relativas à boa-fé na formação e execução dos contratos.

Por seu turno, o contrato de financiamento celebrado entre a Reclamante e a segunda Reclamada encontra-se sujeito ao regime jurídico do crédito aos consumidores, sem prejuízo da apreciação dos deveres de informação que recaíam sobre a primeira Reclamada enquanto entidade que promoveu simultaneamente a aquisição dos bens e a celebração do respetivo financiamento.

O presente litígio não incide sobre a necessidade dos aparelhos auditivos, nem sobre a validade formal das assinaturas apostas nos documentos contratuais.

A verdadeira questão consiste em determinar se a Reclamante foi devidamente esclarecida de que, ao assinar a documentação apresentada pela primeira Reclamada, passaria a assumir, em nome próprio, a posição de mutuária perante a segunda Reclamada, respondendo autonomamente pelo pagamento do crédito concedido.

Nos termos do artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor, o fornecedor de bens e prestador de serviços encontra-se vinculado a prestar ao consumidor informação clara, objetiva, adequada e suficiente, permitindo-lhe formar uma vontade livre e esclarecida.

Por sua vez, o princípio da boa-fé, consagrado nos artigos 227.º e 762.º do

Código Civil, impõe que as partes atuem com lealdade e correção durante todo o processo negocial, recaindo sobre quem promove a contratação o dever de prestar todas as informações relevantes para que a contraparte compreenda o verdadeiro alcance das obrigações que assume.

No caso dos autos, ficou demonstrado que a intervenção da Reclamante apenas surgiu porque o financiamento não seria aprovado exclusivamente em nome do Sr. A [REDACTED], destinatário dos aparelhos auditivos.

Foi, assim, a necessidade de viabilizar a operação de crédito que determinou a intervenção da Reclamante.

Precisamente por esse motivo, recaía sobre a primeira Reclamada um dever particularmente intenso de esclarecer que a assinatura aposta no contrato de crédito não tinha natureza meramente formal ou instrumental, mas implicava a assunção da posição de mutuária perante a instituição financeira, respondendo pessoalmente pelo cumprimento integral das obrigações emergentes daquele contrato.

Todavia, da prova produzida não resultou demonstrado que esse esclarecimento tenha sido prestado de forma clara, completa e inteligível.

Pelo contrário, a convicção formada pelo Tribunal aponta para que a Reclamante tenha sido levada a acreditar que a sua intervenção se destinava apenas a permitir a aprovação do financiamento dos aparelhos destinados ao Sr. A [REDACTED], mantendo este a responsabilidade económica pela operação.

A circunstância de a Reclamante ter assinado o contrato não afasta, por si só, a responsabilidade da primeira Reclamada pelo cumprimento dos deveres de informação que sobre si recaíam.

A assinatura de um documento contratual constitui manifestação da vontade negocial, mas não exonera o profissional do dever de assegurar que o consumidor compreende efetivamente o conteúdo e as consequências jurídicas das obrigações assumidas, sobretudo quando a contratação ocorre num contexto particularmente sensível, envolvendo um consumidor idoso, com limitações auditivas, e uma terceira

pessoa chamada a intervir apenas para viabilizar o financiamento.

As consequências da deficiência informativa verificada não podem ser transferidas para a Reclamante.

Quanto à segunda Reclamada, não resultou provado que tenha intervindo diretamente nas negociações ocorridas nas instalações da primeira Reclamada, nem que tivesse participado na informação concretamente prestada à Reclamante.

Todavia, o contrato de crédito celebrado apresenta uma evidente conexão funcional com o contrato de aquisição dos aparelhos auditivos, tendo sido celebrado exclusivamente para financiar aquela concreta aquisição.

Nesta medida, não pode a instituição financeira beneficiar de uma contratação cuja formação assentou em informação insuficiente prestada pelo intermediário que promoveu simultaneamente a venda e o financiamento do bem.

A circunstância de a primeira Reclamada ter recorrido à segunda Reclamada para assegurar o financiamento da aquisição dos aparelhos auditivos não altera a conclusão alcançada.

As relações jurídicas internas estabelecidas entre ambas, designadamente quanto à forma de contratação, transmissão da informação, processamento do financiamento ou eventual responsabilidade decorrente da presente decisão, pertencem exclusivamente à esfera jurídica das Reclamadas e não podem prejudicar a posição da Reclamante. Não é ao consumidor que incumbe suportar as consequências da forma como os profissionais estruturaram entre si a operação económica, nem dos eventuais acertos ou responsabilidades que daí possam resultar nas suas relações internas.

Mostram-se, assim, reunidos os pressupostos para julgar procedente a pretensão da Reclamante, reconhecendo que a responsabilidade que lhe é imputada relativamente ao contrato de crédito não lhe pode ser oposta nos termos pretendidos pelas Reclamadas.

Assim, reconhecendo-se que a quantia de €235,66 não é exigível à Reclamante,

fica ressalvado que a presente decisão não prejudica o eventual exercício dos direitos que as Reclamadas entendam assistir-lhes entre si, no âmbito das respetivas relações internas, matéria que extravasa o objeto do presente litígio e a competência deste Tribunal Arbitral.

5. DECISÃO

Em face da matéria de facto provada, conclui o Tribunal que a Reclamante não pode ser responsabilizada pela quantia concretamente reclamada nos presentes autos, correspondente ao valor de €235,66, porquanto a exigibilidade dessa obrigação assenta numa vinculação contratual formada sem que tenha ficado demonstrado o cumprimento dos deveres de informação que recaíam sobre a primeira Reclamada.

Sendo esse o único pedido formulado, é apenas nessa medida que a presente decisão deve produzir efeitos.

Nestes termos, e com os fundamentos expostos, julga-se a presente reclamação procedente, por provada, e, em consequência:

a) Declara-se que a Reclamante não pode ser responsabilizada pelo cumprimento do contrato de crédito celebrado para financiamento da aquisição dos aparelhos auditivos objeto dos presentes autos, por não ter ficado demonstrado que lhe tenha sido prestada, pela primeira Reclamada, informação clara, completa e inequívoca quanto ao alcance jurídico da obrigação que assumia ao subscrever o referido contrato;

b) Consequentemente, reconhece-se não serem exigíveis à Reclamante os montantes reclamados ao abrigo desse contrato de crédito;

c) Absolvem-se as Reclamadas do demais peticionado.

Notifique.

Porto 08.08.26

A Juiz-Árbitro

Manoel João Almeida