

SENTENÇA

Processo n.º 1545/2026

Reclamante: C [REDACTED]

Reclamada: B [REDACTED] Lda.

SUMÁRIO

- I. A resolução prevista no artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, pressupõe que o produto tenha sido adquirido por efeito de uma prática comercial desleal, incumbindo ao consumidor demonstrar os factos constitutivos dessa prática e o respetivo nexos com a decisão de contratar.
- II. A mera aposição de uma assinatura em suporte eletrónico não demonstra, por si só, que o consumidor foi enganado quanto à natureza do documento, sobretudo quando a celebração do contrato é corroborada pela entrega e utilização do bem e pela posterior aquisição voluntária de outro aparelho da mesma marca e modelo.
- III. Declarações de parte marcadas por contradições substanciais quanto às datas, ao número de aparelhos, às perdas ocorridas e às circunstâncias da contratação, e que colidem com documentação contemporânea dos factos, não permitem considerar provada a prática comercial desleal invocada.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência de julgamento, com observância do princípio do contraditório.

Foram consideradas as declarações prestadas pelo Reclamante, as alegações produzidas pelos representantes das partes e toda a documentação junta aos autos. Frustrou-se a tentativa de conciliação.

1.2. Pedido

O Reclamante pede que seja reconhecido o direito à resolução do contrato de compra e venda n.º E [REDACTED], datado de 1 de fevereiro de 2025, relativo a

um aparelho auditivo para o ouvido direito, no valor de €1.697,50, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março.

1.3. Alegações do Reclamante

Na reclamação escrita, o Reclamante alegou que, em 1 de fevereiro de 2025, se deslocou às instalações da Reclamada apenas para comunicar uma avaria e solicitar a reparação de um aparelho auditivo. Sustentou que um colaborador lhe pediu que assinasse num tablet, sem lhe explicar que estava a celebrar um contrato de compra e venda, e que só em janeiro de 2026 tomou conhecimento da existência do contrato. Qualificou essa atuação como prática comercial desleal.

Em audiência, porém, apresentou uma narrativa diversa e oscilante quanto ao momento da primeira aquisição, ao valor entregue, ao número de aparelhos adquiridos, às sucessivas perdas e aos pedidos de anulação.

Referiu, designadamente, uma aquisição em 2021 e uma entrega de €900,00, ao passo que o seu mandatário situou a primeira aquisição em janeiro de 2025 e enquadrou os contratos posteriores nas perdas sucessivas dos aparelhos.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada contestou, pedindo a total improcedência da reclamação. Alegou que o Reclamante adquiriu dois aparelhos auditivos em 7 de janeiro de 2025; que, após perder o aparelho do ouvido direito, adquiriu, em 1 de fevereiro de 2025, uma unidade de substituição; e que, após perder o aparelho do ouvido esquerdo, adquiriu outra unidade em 1 de setembro de 2025.

Sustentou que o contrato impugnado foi celebrado de forma livre e esclarecida, que o Reclamante assinou a documentação, autorizou o débito das prestações, recebeu e utilizou o aparelho e compareceu em assistências posteriores sem manifestar desconhecimento do contrato.

Acrescentou que o prazo contratual de trinta dias para resolução sem fundamento já se encontrava ultrapassado e que não foi alegada nem demonstrada qualquer falta de conformidade do equipamento.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Cumpra decidir se o contrato celebrado em 1 de fevereiro de 2025 deve ser resolvido por o aparelho auditivo ter sido adquirido por efeito de uma prática comercial desleal, concretamente por ter sido obtida a assinatura do Reclamante sem que este soubesse que estava a celebrar um contrato de compra e venda.

Não integra o objeto do litígio a validade dos contratos celebrados em 7 de janeiro e 1 de setembro de 2025, nem a eventual falta de conformidade de qualquer aparelho, que não foi concretamente peticionada nem demonstrada nos presentes autos.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Factos provados

- a) Em 7 de janeiro de 2025, o Reclamante subscreveu um contrato com a Reclamada para aquisição de dois aparelhos auditivos [REDACTED] e respetivos acessórios, pelo preço total indicado de €4.495,00.
- b) Nesse documento consta o recebimento de €1.000,00 e o pagamento do remanescente por débito direto, em 48 prestações mensais de €85,31.
- c) Em 1 de fevereiro de 2025, o Reclamante subscreveu o contrato de compra e venda n.º [REDACTED], relativo a um aparelho auditivo [REDACTED] para o ouvido direito, com o número de série [REDACTED], pelo preço de €1.697,50.
- d) Do contrato referido consta o pagamento por débito direto em 48 prestações mensais de €40,84, bem como uma assinatura atribuída ao Reclamante.
- e) O aparelho referido no contrato de 1 de fevereiro de 2025 destinou-se a substituir um aparelho do ouvido direito que o Reclamante declarou ter perdido.
- f) Em 1 de setembro de 2025, o Reclamante subscreveu novo contrato com a Reclamada para aquisição de um aparelho auditivo [REDACTED] para o ouvido esquerdo, com o número de série [REDACTED], pelo preço de €1.600,00, a pagar em 48 prestações mensais de €38,43.

- g) O aparelho adquirido em 1 de setembro de 2025 destinou-se a substituir um aparelho do ouvido esquerdo que o Reclamante declarou ter perdido.
- h) Os contratos de 1 de fevereiro e 1 de setembro de 2025 respeitam a aparelhos da mesma marca e modelo, um para cada ouvido.
- i) Em março de 2026, o Reclamante comunicou por escrito à Reclamada que pretendia resolver o contrato de 1 de fevereiro de 2025, alegando desconhecer que o havia celebrado.
- j) A Reclamada recusou a resolução, invocando a celebração consciente do contrato, a entrega e utilização do aparelho e o decurso do prazo contratual de resolução.

3.2. Factos não provados

- a) Em 1 de fevereiro de 2025, o Reclamante se tenha deslocado à loja exclusivamente para comunicar uma avaria e solicitar a reparação de um aparelho.
- b) A Reclamada ou qualquer dos seus colaboradores tenha ocultado ao Reclamante que a assinatura aposta no tablet se destinava à celebração de um contrato de compra e venda.
- c) O Reclamante tenha assinado o contrato de 1 de fevereiro de 2025 sem conhecer a natureza e as condições essenciais do negócio.
- d) A Reclamada tenha recorrido a informação falsa, omissão enganosa, pressão, coação ou influência indevida para obter a celebração do contrato.
- e) O Reclamante só tenha tomado conhecimento da existência do contrato de 1 de fevereiro de 2025 em janeiro de 2026.
- f) O Reclamante tenha solicitado a anulação do contrato no momento da respetiva celebração ou chamado a polícia por causa desse contrato.
- g) O aparelho objeto do contrato apresente falta de conformidade suscetível de fundamentar a resolução.

3.3. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjunta e crítica da prova documental e das declarações prestadas em audiência, à luz das regras da experiência comum.

A documentação contemporânea dos factos estabelece uma sequência coerente: aquisição de dois aparelhos em 7 de janeiro de 2025; aquisição, em 1 de fevereiro, de uma unidade para o ouvido direito; e aquisição, em 1 de setembro, de outra unidade para o ouvido esquerdo. Os contratos individualizam os bens, os números de série, o preço, a modalidade de pagamento e as prestações, contendo assinaturas atribuídas ao Reclamante.

Esta sequência é compatível com a explicação de que os contratos de fevereiro e setembro se destinaram a substituir aparelhos anteriormente perdidos. É também particularmente relevante que, sete meses depois do contrato ora impugnado, o Reclamante tenha adquirido voluntariamente outro aparelho da mesma marca e modelo, para o outro ouvido, mediante novo contrato e novo plano de prestações. Tal conduta é dificilmente conciliável com a alegação de que desconhecia por completo a aquisição efetuada em fevereiro.

As declarações do Reclamante não permitiram afastar o valor probatório destes elementos. Foram marcadas por relevantes contradições e imprecisões quanto ao ano da primeira aquisição, ao valor entregue, ao número de aparelhos, à ordem das perdas e ao momento em que teria pretendido desfazer os negócios.

A referência, em audiência, a uma compra em 2021 e a uma entrada de €900,00 colide diretamente com o contrato de 7 de janeiro de 2025, que menciona €1.000,00 recebidos.

Também a afirmação de que teria pedido imediatamente a anulação e chamado a polícia não encontra qualquer apoio documental.

Estas dificuldades não são aqui valoradas como incapacidade do Reclamante — matéria que não foi objeto de alegação nem de prova idónea —, mas apenas como circunstâncias que diminuem a fiabilidade da sua narrativa para demonstrar os factos concretos em que assenta o pedido.

Por outro lado, a mera circunstância de a assinatura ter sido recolhida num tablet não permite concluir que o conteúdo do documento foi ocultado. Faltou prova de qualquer afirmação falsa, omissão de informação essencial, pressão ou artifício usado pela Reclamada.

Perante a documentação assinada, a individualização do aparelho, a modalidade de pagamento acordada, a utilização do equipamento e a aquisição posterior de aparelho idêntico, não se considerou provado que o contrato tenha sido celebrado sem conhecimento ou por efeito de uma prática desleal.

As demais alegações não foram julgadas provadas por ausência de suporte documental, testemunhal ou pericial bastante, ou por se mostrarem incompatíveis com os factos objetivos apurados.

4. DIREITO

4.1. Relação de consumo e dever de informação

Está em causa uma relação de consumo: o Reclamante adquiriu aparelhos auditivos para uso pessoal a uma sociedade que os comercializa profissionalmente. Aplicam-se, por isso, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e o Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, sem prejuízo das regras gerais do Código Civil.

Nos termos do artigo 8.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, o fornecedor deve informar o consumidor, de forma clara, objetiva e adequada, sobre as características principais do bem, o preço, as modalidades de pagamento e as demais condições relevantes do contrato. A violação desse dever pode produzir as consequências legalmente previstas, mas tem de resultar de factos concretamente apurados.

4.2. Práticas comerciais desleais

O artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 57/2008 proíbe as práticas comerciais desleais. Nos termos do artigo 5.º, é desleal a prática desconforme à diligência profissional que distorça ou seja suscetível de distorcer substancialmente o comportamento económico

do consumidor médio ou, quando dirigida a determinado grupo, do membro médio desse grupo.

Os artigos 6.º a 9.º abrangem, designadamente, ações e omissões enganosas; os artigos 10.º a 12.º regulam as práticas agressivas. Em qualquer caso, é necessário apurar uma ação, omissão ou conduta do profissional apta a prejudicar a decisão esclarecida do consumidor e a conduzi-lo a uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo.

O artigo 14.º, n.º 1, do mesmo diploma atribui ao consumidor o direito à redução adequada do preço ou à resolução do contrato relativamente aos produtos adquiridos por efeito de uma prática comercial desleal.

A expressão «por efeito» exige a demonstração da prática e do nexo entre esta e a aquisição.

4.3. Ónus da prova e aplicação ao caso

De acordo com o artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, àquele que invoca um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Cabia, pois, ao Reclamante demonstrar a conduta desleal concretamente imputada à Reclamada e que foi essa conduta que determinou a celebração do contrato.

Não se ignora que o profissional está vinculado a exigentes deveres de informação e lealdade, nem que a assinatura de um documento não sana automaticamente uma prática enganosa. Porém, no caso concreto, não ficou provado que a Reclamada tenha ocultado a natureza do documento apresentado para assinatura, fornecido informação falsa, omitido informação essencial ou exercido pressão sobre o Reclamante.

Pelo contrário, a celebração do contrato encontra apoio num documento individualizado, na entrega e utilização do aparelho e, sobretudo, na subsequente aquisição de outro aparelho da mesma marca e modelo para substituir a unidade do outro ouvido.

A versão do Reclamante, além de desacompanhada de prova corroborante, foi contrariada por estes elementos e pelas suas próprias declarações contraditórias.

Não estando demonstrada uma prática comercial desleal, falta o pressuposto essencial do direito de resolução previsto no artigo 14.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 57/2008. Também não foi provada qualquer falta de conformidade do bem nem outro incumprimento contratual suscetível de fundamentar a resolução por via diversa.

O prazo contratualmente concedido pela Reclamada para a resolução sem invocação de fundamento era de trinta dias, contados da assinatura ou da entrega do bem, se posterior. A manifestação de vontade resolutiva ocorreu apenas cerca de um ano depois, pelo que também não pode proceder como exercício desse direito contratual.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a reclamação totalmente improcedente, por não provada, e, em consequência:

1. Absolve-se a Reclamada, [REDACTED] Lda., do pedido de resolução do contrato de compra e venda n.º [REDACTED], datado de 1 de fevereiro de 2025;
2. Não há lugar a qualquer restituição.

Notifique.

Porto 01.08.26

A Juiz-Árbitro

