

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. O credor e, se for caso disso, o intermediário de crédito devem esclarecer de modo adequado o consumidor, por forma a colocá-lo em posição que lhe permita avaliar se o contrato de crédito proposto se adapta às suas necessidades e à sua situação financeira, devendo fornecer as informações pré-contratuais (...), explicitar as características essenciais dos produtos propostos e descrever os efeitos específicos para o consumidor, incluindo as consequências da respetiva falta de pagamento.
- II. O contrato de crédito deve ser exarado em papel ou outro suporte duradouro e todos os contraentes devem receber um exemplar, sendo que, no caso de contratos de crédito celebrados presencialmente, o exemplar deve ser entregue no momento da assinatura do contrato de crédito.
- III. A falta de entrega de cópia do contrato de crédito constitui nulidade do contrato – art.º 13º, n.º 1 – sendo que *não vale, naturalmente, como reconhecimento de entrega do exemplar por parte do consumidor a inserção de uma cláusula contratual geral com esse conteúdo no documento contratual*".
- IV. A invalidade ou a ineficácia do contrato de crédito coligado repercute-se, na mesma medida, no contrato de compra e venda e vice-versa.
- V. *Consideram-se excluídas dos contratos singulares: a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º; b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo (...) d) As cláusulas inseridas em formulários, depois da assinatura de algum dos contratantes.*

A) RELATÓRIO:

No dia 23/08/2023, o Reclamante apresentou reclamação contra a Reclamada e contra o Reclamado alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Em 2021, celebrou um contrato com a Reclamada para a aquisição de dois aparelhos auditivos;
- 2) No momento da contratação, foi informado de que as manutenções e consultas necessárias seriam gratuitas enquanto decorresse o plano de pagamento em prestações, que terminará em 2025;
- 3) Assim, em janeiro do corrente ano, teve uma consulta com a Reclamada e reportou que o aparelho do ouvido direito estava avariado, enquanto o esquerdo continuava a funcionar nas devidas condições;
- 4) Nessa consulta foram feitos vários testes, no entanto não se procedeu a qualquer substituição;
- 5) Como habitual, passados seis meses, teve nova consulta com a Reclamada e foi então informado de que os aparelhos teriam de ser substituídos;
- 6) Não obstante o aparelho esquerdo estar a funcionar nas devidas condições, a colaboradora informou que os aparelhos teriam de ser substituídos aos pares e, por isso, seriam substituídos os dois de uma só vez;
- 7) Aquando da substituição, a técnica solicitou que colocasse a sua assinatura num tablet, confirmando assim a troca dos referidos aparelhos;
- 8) Não foram disponibilizados quaisquer documentos e nem informações relativas a esta troca, razão pela qual, presumiu que as condições se mantinham;
- 9) Qual não é o seu espanto, quando no mês de julho, é confrontado com uma carta do Reclamado, a informar que tinha sido solicitado um crédito no montante de €5.466,00, sendo o valor financiado de €6.225,44;
- 10) Em simultâneo, foi também confrontado com uma comunicação da Reclamada, onde juntam uma fatura da aquisição de novos aparelhos auditivos;
- 11) Manifestou o seu desagrado telefonicamente, porquanto, em nenhum momento, foi informado de que estaria a adquirir novos aparelhos, simplesmente, considerou que foi feita uma substituição gratuita, no âmbito do anterior contrato;

12) Caso contrário, teriam de ser disponibilizados documentos e devidamente explicados no momento da suposta contratação, o que nunca aconteceu, diga-se em abono de verdade, que nem sequer foram referidos quaisquer valores relativos à substituição;

13) Em resposta, os Reclamados só referem que se encontra em dívida e que, já nada poderá ser feito.

Peticiona que seja reconhecida a inexistência de qualquer contrato de aquisição de novos aparelhos e, conseqüentemente, que seja de imediato cancelado qualquer crédito coligado a esse suposto contrato, declarando desta forma que nada deve.

*

A Reclamada apresentou **Contestação**,
fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) A relação entre o Reclamante e a Reclamada, no que concerne aos aparelhos auditivos em apreço, teve início em 21 de janeiro de 2021, quando o primeiro procurou a segunda, pretendendo adquirir dois aparelhos auditivos;

2) O contrato de compra e venda in casu é válido e eficaz, e foi celebrado de forma livre e consciente pelo Reclamante;

3) Os equipamentos, e respetivos acessórios, foram adquiridos pelo valor total de € 5.295,00, conforme é expresso no contrato de compra e venda n.º celebrado;

4) No momento da aquisição, o Reclamante liquidou a quantia de € 295,00 a título de sinal, tendo celebrado, para pagamento do remanescente do preço, um contrato de crédito pessoal pelo prazo de 48 meses;

5) Conforme é do conhecimento do Reclamante, por ter sido disso informada pela Reclamada, os aparelhos auditivos exigem um período de adaptação, que é mais ou menos longo, variando de cliente para cliente;

6) Em virtude de o cérebro se ter desabituatedo de ouvir sons durante muito tempo, é necessária uma reaprendizagem do mesmo, através de um processo gradual;

7) Razão pela qual, além do normal funcionamento da garantia dos bens comercializados, presta apoio continuado e vitalício aos seus clientes, designadamente procedendo à troca regular de componentes, à realização periódica de ajustes (pois os aparelhos auditivos possuem, atualmente, vários programas e configurações, para permitir melhor adaptação às diferentes necessidades dos utilizadores) que se mostrem necessários ao conforto da pessoa, e bem assim, a efetuar as limpezas que se mostrem necessárias, devido à inevitável produção de cerúmen no canal auditivo;

- 8) É falsa a alegação do Reclamante quando menciona que as manutenções aos aparelhos seriam gratuitas apenas enquanto decorresse o pagamento dos equipamentos;
- 9) E foi exatamente numa das assistências efetuadas regularmente aos aparelhos adquiridos em 2021, que foram apresentados ao Reclamante os novos aparelhos que aquele acabou por adquirir;
- 10) No dia 15 de junho de 2023, numa deslocação para assistência aos aparelhos auditivos, o Reclamante informa que tem vindo a sentir maiores dificuldades em ouvir;
- 11) Efetuadas as programações e calibrações dos aparelhos auditivos que o Reclamante adquiriu em 2021, o mesmo continuou a apresentar a mesma dificuldade, pelo que, foi sugerido agendar uma nova visita à loja para que fosse efetuada uma nova avaliação auditiva, situação a que o Reclamante anuiu;
- 12) Em 19 de junho de 2023, o Reclamante deslocou-se, uma vez mais à loja da Reclamada, para efetuar a avaliação auditiva;
- 13) Efetuado, o teste de avaliação auditiva, verificou-se que a Reclamante poderia beneficiar do uso de aparelhos auditivos de gama superior aos que tinha, razão pela qual, a comercial em loja, aconselhou o Reclamante a experimentar os aparelhos auditivos que este acabou a adquirir;
- 14) Assim, no dia 19 de junho de 2023, o Reclamante celebrou, de sua livre e espontânea iniciativa, um contrato com a Reclamada, para a aquisição de dois aparelhos auditivos, marca modelc bem como os respetivos acessórios;
- 15) Os equipamentos, e respetivos acessórios, tinham o valor total de €5.466,00, conforme é expresso no contrato de compra e venda
- 16) Atento ainda estar em vigência o contrato de crédito pessoal referente à compra dos primeiros aparelhos auditivos, foi efetuada uma consolidação de créditos, tendo o Reclamante assinado o novo contrato de crédito;
- 17) Na mesma data, o Reclamante forneceu o IBAN da sua conta bancária para que fosse efetuado o débito do valor da prestação mensal acordada;
- 18) Contrariamente ao alegado, o Reclamante tinha perfeita noção da compra que estava a fazer, e foi devidamente informado de todas as condições contratuais;
- 19) Tendo-lhe sido facultada cópia de todos os documentos assinados;
- 20) Inclusive, foi agendada a assistência pós-venda para dia 29 de junho de 2023, sendo que o Reclamante não compareceu, nem apresentou qualquer justificação;

21) Apenas a 31 de julho de 2023, na sequência de um contacto por parte da Reclamada, o Reclamante informa que não pretende mais contactos com a mesma, que ordenou o cancelamento do débito direto, recusando-se a manter quaisquer conversações;

22) Assim, da conduta do 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 de que, tarde demais - isto é, decorrido o prazo legal de que dispunha para a resolução legal do contrato independente de fundamento - se arrependeu;

23) Importa esclarecer que os aparelhos auditivos comercializados não constituem tratamento, nem cura, para nenhum tipo de perda de audição/surdez;

24) 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;

25) Ganhos esses que o Reclamante sentiu ao experimentar quer os primeiros aparelhos auditivos que adquiriu, quer os segundos, tanto assim que, em qualquer das situações, avançou com as respetivas aquisições;

26) Contudo, por razões alheias à Reclamada, ter-se-á arrependido do negócio jurídico celebrado e, verificando que já se encontrava ultrapassado o prazo de livre resolução – 30 dias – decidiu ficcionar uma história de erro e engano, a qual não tem qualquer fundamento;

27) Pelo contrato, a Reclamada vendeu e o Reclamante comprou dois aparelhos auditivos, ao abrigo da respetiva liberdade e capacidade contratuais;

28) Cada uma das partes ficou na posse de uma via do contrato;

29) Ao produto 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 a aplicável a demais legislação de proteção do consumidor, designadamente a Lei n.º 24/96, de 31 de julho;

30) No que concerne à alegada falta de compreensão do negócio jurídico, não demonstra e nem prova o Reclamante, que, à altura da celebração do contrato de compra e venda, não conhecia o negócio jurídico que estava a celebrar;

31) Como oportunamente se mencionou, foi o Reclamante que anuiu a fazer uma nova avaliação auditiva;

32) Foi também o Reclamante que, perante as melhorias sentidas com os novos aparelhos que experimentou durante a avaliação, aceitou, livre e conscientemente, adquirir os mesmos, aceitando que, para tal, fosse efetuada uma consolidação dos contratos de

financiamento existentes, tendo, inclusive, facultado o IBAN da sua conta bancária para que a prestação fosse debitada;

33) Não é crível nem se pode aceitar, como o Reclamante tenta fazer crer, que foi induzido em erro quando celebrou o contrato de compra e venda em 19 de junho de 2023, que as suas condições não lhe foram devidamente explicadas, considerando que se tratava de uma simples troca;

34) Relativamente à resolução contratual, cumpre frisar que a Reclamada concede, voluntariamente, o prazo de 30 dias ao Reclamante de livre resolução do contrato;

35) 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;

36) No entanto, o Reclamante não exerceu tal prerrogativa;

37) Pretendendo, com a alegada versão de engano carreada aos autos, resolver um contrato que sabe ter assinado de forma livre, espontânea e consciente, mas cujas obrigações – nomeadamente o pagamento do preço - pretende agora se tornem ineficazes.

Peticiona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

O Reclamado apresentou **Contestação, fundamentalmente, nos seguintes termos:**

1) O reclamante, na qualidade de mutuário, celebrou, em 19/06/2023, um contrato de mútuo no valor de € 5.466,00, para a aquisição de equipamentos de saúde, sendo fornecedor do bem a

2) Uma vez celebrado o contrato, e de acordo com autorização expressa constante do clausulado contratual, o Banco entregou a quantia mutuada ao fornecedor do bem, a acima mencionada;

3) O mutuário comprometeu-se a reembolsar o capital mutuado, em 48 prestações mensais e sucessivas de € 129,70, cada uma;

4) Obrigação de reembolso essa, que não está a ser pontualmente cumprida pelo mutuário, uma vez que das 48 prestações acordadas este último nada pagou;

5) O contrato de mútuo em causa destinou-se a financiar o preço de aquisição de equipamentos de saúde, ou seja, tem por base um contrato de compra e venda celebrado entre o reclamante e a

- 6) Em 19/06/2023, o reclamante deslocou-se às instalações da
sitas em _____ para a realização de uma avaliação auditiva;
- 7) Nessa ocasião, experimentou aparelhos de uma gama superior à do seu aparelho
auditivo e, convencido das qualidades do produto que lhe foi apresentado, o reclamante optou
pela compra do mesmo;
- 8) Nesse mesmo dia, assinou o contrato de compra e venda e, bem assim, o contrato
de mútuo, tendo para esse fim fornecido a sua documentação, incluindo o IBAN da sua conta de
depósitos à ordem para débito das prestações do crédito;
- 9) Foram, na altura, prestados ao reclamante todos os esclarecimentos relacionados
com os mesmos contratos, tendo este ficado bem ciente dos mesmos e das obrigações que
deles emergiam;
- 10) Nessa mesma data, o bem foi entregue ao reclamante;
- 11) Razão pela qual os contratos firmados são válidos e permanecem em vigor, e
consequentemente, o reclamante obrigado ao seu cumprimento, ponto por ponto;
- 12) Consequentemente, mantém-se válido e em vigor o contrato de mútuo celebrado
entre o reclamante e o _____ estando o primeiro adstrito ao seu pontual cumprimento;
- 13) Sem prescindir, e no caso de entender o Tribunal que assiste razão ao reclamante, o
entende que a reclamante não retirou devidamente as consequências da invalidez
contratual, nomeadamente, quando se refere às obrigações de restituição emergentes;
- 14) Implicando a nulidade/inexistência do contrato de compra e venda a
nulidade/inexistência do contrato de crédito, os efeitos de cada um dos contratos não podem ser
considerados separadamente;
- 15) A nulidade/inexistência do contrato de mútuo tem como efeito a restituição da quantia
mutuada ao mutuante;
- 16) Mas esta foi entregue para pagamento do bem, no âmbito do contrato de compra e
venda;
- 17) Deste modo, a resolução do contrato de compra e venda tem como efeito a
restituição do preço ao _____ financiador, por parte do vendedor (que o recebeu), a restituição
do bem por parte do comprador (ora reclamante) ao vendedor e a restituição das prestações
pagas, por parte do Banco financiador ao reclamante;

18) Sendo que, no caso dos autos, esta última obrigação é inexistente, atento o facto de nenhuma prestação ter sido paga pelo reclamante;

19) Pelo que, caso venha o Tribunal Arbitral a entender que a resolução operada é válida, deverá ser ordenada a restituição da totalidade quantia mutuada ao Banco, a expensas da entidade vendedora.

Peticiona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A audiência realizou-se no dia 18/12/2023 nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas. Em audiência, foi ordenada a notificação do para prestar esclarecimentos aos autos, no prazo de 10 dias, cfr. ata, o que veio a verificar-se no dia 29/12/2023, tendo sido as partes notificadas do seu conteúdo para, querendo, se pronunciarem em igual prazo.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

Impõe-se, antes de mais, apreciar a competência do tribunal arbitral para apreciar o litígio em causa nos autos.

Nos termos do art.º 4º, n.º 1, 2 e 4 do Regulamento do TRIAVE, o Centro promove a resolução de conflitos de consumo, ou seja, os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios. O Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indicados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL.

Ora, nos termos do art.º 2.º, n.º 2, alínea b), da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada, encontram-se, expressamente, excluídos do âmbito da resolução alternativa de litígios de consumo “os serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do sector para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos”.

Nos termos do art.º 2º, n.º 1 do REGULAMENTO (UE) 2017/745 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 5 de abril de 2017 relativo aos dispositivos médicos, “dispositivo

médico” é qualquer instrumento, aparelho, equipamento, software, implante, reagente, material ou outro artigo, destinado pelo fabricante a ser utilizado, isolada ou conjuntamente, em seres humanos, para um ou mais dos seguintes fins médicos específicos: diagnóstico, prevenção, monitorização, previsão, prognóstico, tratamento ou atenuação de uma doença; diagnóstico, monitorização, tratamento, atenuação ou compensação de uma lesão ou de uma deficiência; estudo, substituição ou alteração da anatomia ou de um processo ou estado fisiológico ou patológico (...).

Na presente reclamação, o Reclamante coloca em causa a validade e eficácia do contrato de compra e venda dos aparelhos auditivos, isto é, o objeto da ação reporta-se à formação do contrato, não estando relacionado com a prestação de serviços de saúde nem com as características ou funcionalidades concretas dos dispositivos em causa. A exclusão consagrada no citado art.º 2º da Lei RAL visa bloquear a apreciação, pelos tribunais arbitrais de consumo, de matérias relacionados com a prestação de serviços de saúde, o que não se verifica *in casu*. Seguimos a fundamentação vertida na sentença do CNIACC, proferida no processo n.º 1377/2021, pelo Exmo. Sr. Juiz Árbitro Alexandre Maciel: “este tribunal arbitral só se revela incompetente, do ponto de vista material, quando o objeto do litígio diz respeito ao dispositivo ou ato médico propriamente dito e, não, quando tal objeto se reconduz, por exemplo, aos termos e condições da celebração do contrato. Isto significa, então, que quando está em causa uma falta de conformidade do dispositivo médico (...) o signatário declara sempre a incompetência do tribunal. Ao invés, quando está em causa, por exemplo, uma falta e/ou vício na formação da vontade do ato de contratar, o signatário reconhece, então, a competência material deste tribunal”.

Assim, o Tribunal é competente em razão da matéria. É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €6.225,44 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem voluntária**, nos termos do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor *a contrario sensu*, sendo que ambas as Reclamadas manifestaram a sua concordância quanto à submissão do litígio à apreciação do TRIAVE, cfr. consta dos autos.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir o pedido de declaração de inexistência dos contratos de compra e venda e de crédito em que o Reclamante figura como comprador e mutuário, respetivamente, celebrados com a Reclamada e Reclamado.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) No dia 21/01/2021, foi celebrado contrato de compra e venda entre o Reclamante e a Reclamada, para aquisição de dois aparelhos auditivos e respetivos acessórios, pelo preço de €5.295,00;
- 2) No momento da aquisição, o Reclamante liquidou a quantia de €295,00 a título de sinal, tendo celebrado, para pagamento do preço remanescente, um contrato de crédito pessoal junto do , pelo prazo de 48 meses;
- 3) A Reclamada presta assistência técnica gratuita vitalícia aos aparelhos auditivos;
- 4) No dia 09/01/2023, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada para assistência técnica e reportou que o aparelho do ouvido direito estava avariado;
- 5) Nessa consulta, foram realizados testes auditivos, mas não houve substituição dos aparelhos;
- 6) No dia 19/06/2023, o Reclamante deslocou-se novamente à loja da Reclamada, para efetuar avaliação auditiva;
- 7) Efetuado o teste de avaliação auditiva, a Reclamada verificou que a Reclamante poderia beneficiar do uso de aparelhos auditivos de gama superior aos que tinha, razão pela qual a comercial em loja aconselhou o Reclamante a experimentar dois novos aparelhos auditivos;
- 8) A técnica ao serviço da Reclamada solicitou que o Reclamante colocasse a sua assinatura num tablet para confirmação da substituição dos aparelhos;
- 9) O Reclamante considerou que foi realizada uma substituição gratuita, no âmbito do contrato celebrado em 21/01/2021;

- 10) A Reclamada apresentou o contrato de compra e venda para aquisição de dois aparelhos auditivos, marca bem como os respetivos acessórios, pelo preço de €5.466,00;
- 11) Associado ao contrato de compra e venda, a Reclamada apresentou o contrato de crédito n.º a celebrar junto do Reclamado, destinado a financiar a aquisição dos aparelhos, a reembolsar em 48 prestações mensais e sucessivas de €129,70, cada uma;
- 12) O Reclamante assinou o contrato de compra e venda através do tablet;
- 13) O Reclamante assinado o contrato de crédito em papel;
- 14) O bem foi entregue ao Reclamante no dia 19/06/2023;
- 15) No mês de julho de 2023, o Reclamante recebeu uma carta do Reclamado, a comunicar o plano de pagamentos do contrato de crédito no montante de €5.466,00, com financiamento de €6.225,44;
- 16) Em simultâneo, o Reclamante recebeu uma fatura da aquisição de novos aparelhos auditivos emitida pela Reclamada;
- 17) O Reclamante manifestou o seu desagrado telefonicamente, junto da Reclamada;
- 18) A Reclamada concede um prazo de 30 dias de livre resolução do contrato;
- 19) O Reclamante não exerceu o direito de livre resolução do contrato;
- 20) O Reclamante não pagou nenhuma das prestações de crédito ao Reclamado.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- a) No momento da celebração do contrato datado de 21/01/2021, o Reclamante foi informado de que as manutenções e consultas necessárias seriam gratuitas enquanto decorresse o plano de pagamento em prestações;
- b) No dia 15/06/2023, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada para assistência aos aparelhos auditivos;
- c) Atento ainda estar em vigência o contrato de crédito pessoal referente à compra dos primeiros aparelhos auditivos, foi efetuada uma consolidação de crédito;
- d) No dia 19/06/2023, o Reclamante forneceu o IBAN da sua conta bancária para que fosse efetuado o débito do valor da prestação mensal acordada;

- e) A Reclamada informou o Reclamante de que os aparelhos teriam de ser substituídos aos pares e, por isso, seriam substituídos os dois de uma só vez;
- f) Foi agendada a assistência pós-venda para dia 29/06/2023, sendo que o Reclamante não compareceu, nem apresentou qualquer justificação;
- g) O Reclamante tinha perfeita noção da compra que estava a realizar;
- h) O Reclamante foi devidamente informado de todas as condições contratuais;
- i) A Reclamada facultou cópia de todos os documentos assinados;
- j) Foram prestados ao Reclamante todos os esclarecimentos relacionados com os contratos.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente), sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal e as declarações do Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Reclamante foi dito que, em janeiro, foi submetido a uma avaliação auditiva e que se queixou do aparelho do ouvido direito, mas nessa altura os aparelhos não foram substituídos. Junto aos autos encontra-se uma carta datada de 29/12/2022, remetida pela Reclamada, a agendar avaliação para o dia 09/01/2023, o que permitiu, em conjunto com as declarações do Reclamante, considerar este facto provado. Referiu, ainda, o Reclamante que os aparelhos só foram substituídos em junho, quando se deslocou para nova avaliação auditiva e voltou a queixar-se do aparelho do ouvido direito. Referiu que a técnica lhe entregou outros aparelhos para experimentar, com os quais sentiu diferenças significativas. Acrescentou que lhe foi pedido para assinar no *tablet* para justificar a substituição e que nunca lhe foi dito que estava em causa uma nova aquisição de aparelhos, nem que lhe tenha sido transmitido o custo dos mesmos. Quanto às cartas juntas aos autos, referiu não saber precisar

quando as recebeu, mas que foi na sequência da sua receção que se apercebeu da existência de um contrato de crédito e da fatura dos aparelhos.

Por [redacted] vizinha do Reclamante, foi dito que o Reclamante se queixou que andava a ouvir mal e que se deslocou à loja onde tinha comprado os aparelhos para tentar resolver o assunto. Segundo o que lhe disse o Reclamante, foi-lhe dito em loja que havia outros aparelhos melhores e que assinou uns documentos sem ler. Mais tarde, recebeu uma carta a dizer que tinha de pagar. Mais disse que confia no Reclamante e que não é pessoa de ficar a dever coisa nenhuma.

[redacted] funcionária da 1ª Reclamada, referiu ser especialista de aparelhos auditivos e que, em junho de 2023, fez uma avaliação auditiva ao Reclamante, no âmbito das assistências periódicas realizadas aos clientes. Referiu que o Reclamante se queixou de que o aparelho não funcionava e, feita a avaliação, concluiu que a perda auditiva aumentou, nos dois ouvidos. Referiu ainda que, como tinha um aparelho avariado, foi proposta uma solução mais eficaz, com um aparelho que trouxesse outro tipo de benefício que o outro não tinha e foi dado a experimentar, confirmando o Reclamante que ouvia melhor com aquele. Afirmou que foi proposta a troca dos aparelhos e que o Reclamante aceitou. Questionada se foi dito claramente que os aparelhos iam ser substituídos mediante pagamento (ou se foi dito apenas que tinham de ser trocados), foi dito que sim, acrescentando, no entanto, “nós somos uma empresa, nós vendemos aparelhos...”. Disse ainda que foi comunicado o valor dos aparelhos e que o Reclamante retorquiu dizendo que ainda estava a pagar os anteriores, tendo sido contactado o [redacted] com quem o Reclamante tinha celebrado o contrato de crédito para aquisição dos primeiros aparelhos, para efeitos de consolidação do crédito junto do Reclamado [redacted] tendo sido ela própria a falar com o Banco, identificando o Reclamante e os respetivos dados. Disse ainda que foram apresentados os documentos, que o Reclamante assinou e que “ninguém assina sem saber”. Quanto à contratação do crédito, referiu que foi submetida proposta através de plataforma disponível para o efeito e que o crédito foi aprovado previamente, sendo que o plano de prestações foi comunicado posteriormente pela própria entidade financeira ao Reclamante. Afirmou que foi apresentado para assinar o contrato de crédito e o contrato de compra e venda, este último assinado num iPad e depois impresso para entrega ao cliente. Quanto ao contrato de crédito, referiu que foi assinado em formato papel porque não consegue prosseguir no sistema sem a impressão. Questionada se o Reclamante ficou com cópia dos contratos referiu

“provavelmente tem”. Questionada novamente sobre as informações prestadas aquando da contratação, referiu que, antes de o Reclamante assinar, foi explicado o valor da mensalidade e que o cliente escolheu a data do débito direto e que “estava ciente de que estava a assinar um contrato de financiamento de um bem que estava a comprar”. Disse ainda que o Reclamante forneceu cópia do cartão de cidadão e que se ausentou da loja para ir buscar o comprovativo de IBAN a um multibanco. Questionada sobre a cópia dos documentos, referiu que foram enviadas para o Reclamado e que não ficam com os documentos por questões legais. No entanto, quanto à entrega do IBAN, o Reclamante referiu que entregou aquando da contratação do 1º contrato, mas não em junho de 2023.

Pela testemunha foi ainda referido que, segundo o registo em sistema, o Reclamante esteve nas instalações da Reclamada desde as 10h06 até às 12h27. Disse também que a fatura dos aparelhos foi enviada posteriormente e questionada por que não foi entregue no dia da aquisição, referiu que é remetida pelo departamento que faturação. Afirmou, ainda, que o Reclamante nunca mais voltou ao contacto depois daquela data, não atendeu os contactos realizados pela Reclamada e que, numa deslocação a casa do Reclamante, quando chegou, não se encontrava ninguém em casa e, estabelecido contacto telefónico, o Reclamante foi agressivo e não deixou que lhe fossem prestados esclarecimentos. Disse também que conferem um prazo de 30 dias para proceder à resolução do contrato, livremente, e que o Reclamante não o fez.

Analisado o contrato de compra e venda, constata-se que o mesmo apresenta os dados do Reclamante, a data de 19/06/2023, a indicação de “encomenda/colocação” na secção “tipo”, a descrição de vários itens descritos como [redacted] e respetivos preços no montante global de €5.466,00 e método de pagamento “através de 48 prestações debitadas na conta bancária indicada no cheque ou em formulário próprio no valor de 129,70€ cada uma, com o início no dia 8”. O formulário tem ainda a indicação “contrato de compra e venda [redacted]

Na secção onde se encontra aposta a assinatura do Reclamante encontra-se a seguinte informação: “o cliente declara que tomou conhecimento e aceita, sem reservas, as condições gerais do presente contrato de compra e venda, que se encontram no verso desta página”. No entanto, as condições gerais encontram-se descritas em duas páginas, que se seguem à página inicial e não apenas no verso. Por outro lado, todas as condições se encontram inseridas após a assinatura do Reclamante.

Quanto ao contrato de crédito, a assinatura do Reclamante encontra-se aposta na 12ª página, da qual consta apenas a secção de “declaração(ões) do(s) cliente(s)” e “consentimento para tratamento de dados pessoais” e a data (19/06/2023), sendo que a informação sobre as condições contratuais particulares se encontra na página 1ª, seguindo-se as condições gerais. Na secção “declaração (ões) do(s) cliente(s)”, entre outras declarações, encontra-se a declaração de que de que o Reclamante aceita as condições gerais e particulares do contrato e que o mesmo lhe foi entregue na data de assinatura. Após, encontra-se a secção com o consentimento para tratamento de dados pessoais, com sinalização (“x”) colocada digitalmente, antes da assinatura do Reclamante.

Pela Reclamada foi ainda junto o contrato celebrado a 21/01/2021, referente à aquisição dos primeiros aparelhos auditivos, do qual consta, de forma manuscrita, a identificação do Reclamante e dos aparelhos adquiridos, menção a “assistência gratuita e vitalícia em loja e ao domicílio”, o preço dos bens, modo de pagamento através de crédito pessoal em 48 prestações e a assinatura do Reclamante.

Pelo Reclamante foi, ainda, junto um recibo emitido pela Reclamada a 23/06/2023, no valor de €5.466,00 e respetiva fatura do mesmo valor e com a mesma data de emissão. Encontra-se ainda junta aos autos o plano de pagamentos junto do Reclamado, em 48 prestações, com início de pagamento no dia 08/08/2023.

Confrontado com os contratos juntos aos autos (doc. 2 junto pela Reclamada e doc. 1 junto pelo Reclamado), o Reclamante confirmou tratar-se da sua assinatura, mas negou que tenha assinado em papel, afirmando que só assinou no *tablet*. Comparadas as duas assinaturas, verifica-se claramente que uma delas corresponde a assinatura manuscrita em papel (contrato de crédito) e outra digitalmente (contrato de compra e venda).

Assim, da conjugação da prova produzida, foi criada a convicção de que o Reclamante assinou, efetivamente, os dois contratos, um no *tablet* e o outro em papel, mas não que tenha sido explicado o que estava a assinar e as respetivas condições, nem que tenha sido entregue cópia dos contratos. Com efeito, a Reclamada não logrou demonstrar que o Reclamante tenha sido devida e convenientemente informado sobre as condições da venda, tendo-lhe sido meramente apresentados os documentos para assinar, sem explicação concreta e clara das suas condições, nomeadamente quanto à contratação de um novo crédito, quanto ao preços dos aparelhos e quanto à concreta celebração dos contratos, sendo que, estando em causa uma

reclamação quanto ao funcionamento dos aparelhos, é compreensível que o Reclamante tenha entendido que os mesmos seriam substituídos sem custos, ao abrigo da garantia dos mesmos. Por outro lado, não ficou demonstrado que tenha sido entregue cópia dos contratos, sendo de estranhar que se peça a assinatura no *tablet* (quanto ao contrato de compra e venda) e só depois se imprima o contrato. Faria sentido, ao abrigo das regras da experiência, que o contrato fosse primeiro impresso, fossem explicadas as suas condições e depois fosse dado a assinar, com oportunidade de o Reclamante ler e se inteirar do seu conteúdo, o que não é possível através do *tablet*. Acresce que a informação prestada pelo [redacted] aos presentes autos contraria as declarações da testemunha. Com efeito, por carta junta aos autos no dia 29/12/2023, veio o [redacted] comunicar que o contrato não apresenta qualquer valor vencido “até à presente data” e que foram pagas todas as prestações desde julho de 2023. Mais refere que não tem qualquer registo de contacto telefónico com o Reclamante no dia 19/06/2023. Pelo Reclamante também foi dito que continuou e continua a pagar o crédito ao [redacted] tendo juntado um comprovativo de débito no valor de €87,12, pelo [redacted] no dia 11/12/2023, bem como extratos emitidos a 28/10/2022, 30/05/2023 e 28/06/2023 que, embora se reportem a data anterior à contratação do contrato aqui em causa, refletem o valor da prestação de €87,07, bem como prazo de 48 meses e capital vincendo à data de 28/06/2023, de €1.691,72.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa relevam as disposições do DL n.º 133/2009, de 02/06 que aprovou o regime dos

Nos presentes autos está em causa um *contrato de crédito coligado* a um contrato de compra e venda, *em virtude de i) O crédito concedido servir exclusivamente para financiar o pagamento do preço do contrato de fornecimento de bens ou de prestação de serviços específicos; e ii) Ambos os contratos constituírem objetivamente uma unidade económica*, sendo o crédito financiado por terceiro, que recorre ao fornecedor para preparar ou celebrar o contrato de crédito, encontrando-se o bem expressamente previsto no contrato de crédito – art.º 4º, n.º 1, alínea o).

O referido contrato foi celebrado junto da Reclamada que atuou como intermediário de crédito, isto é *pessoa, singular ou coletiva, que não atue na qualidade de credor e que, no exercício da sua atividade comercial ou profissional e contra remuneração pecuniária ou outra*

vantagem económica acordada: i) Apresenta ou propõe contratos de crédito a consumidores; ii) Presta assistência a consumidores relativa a atos preparatórios de contratos de crédito diferentes dos referidos na subalínea anterior; ou iii) Celebra contratos de crédito com consumidores em nome do credor – art.º 4º, n.º 1, alínea f).

Ao abrigo do art.º 6º, n.º 1 e 2, na data de apresentação de uma oferta de crédito ou previamente à celebração do mesmo, o intermediário de crédito deve, *com base nos termos e nas condições oferecidas pelo credor e, se for o caso, nas preferências expressas pelo consumidor e nos elementos por este fornecidos, prestar ao consumidor as informações necessárias para comparar diferentes ofertas, a fim de este tomar uma decisão esclarecida e informada. Tais informações devem ser prestadas, em papel ou noutro suporte duradouro, através da ficha sobre «Informação normalizada europeia em matéria de crédito a consumidores» (...).*

“1 - O credor e, se for caso disso, o intermediário de crédito devem esclarecer de modo adequado o consumidor, por forma a colocá-lo em posição que lhe permita avaliar se o contrato de crédito proposto se adapta às suas necessidades e à sua situação financeira, devendo fornecer as informações pré-contratuais previstas no artigo anterior, explicitar as características essenciais dos produtos propostos e descrever os efeitos específicos para o consumidor, incluindo as consequências da respetiva falta de pagamento. 2 - Estes esclarecimentos devem ser fornecidos antes da celebração do contrato de crédito, devem ser entregues ao consumidor em suporte duradouro reproduzível e devem ser apresentados de forma clara, concisa e legível. 3 - Sendo a informação da responsabilidade do credor, os intermediários de crédito têm o dever de a transmitir integralmente ao consumidor. 4 - **Compete ao credor e, se for o caso, ao intermediário de crédito fazer prova do cumprimento das referidas obrigações de informação**” – art.º 7º (negrito sublinhado).

O contrato de crédito **deve ser exarado em papel ou outro suporte duradouro e todos os contraentes devem receber um exemplar**, sendo que, no caso de contratos de crédito celebrados presencialmente, o exemplar deve ser entregue **no momento da assinatura do contrato de crédito** – art.º 12º, n.º 1 e 2 (negrito adicionado). **A falta de entrega de cópia do contrato de crédito constitui nulidade do contrato** – art.º 13º, n.º 1 – sendo que *não vale*,

naturalmente, como reconhecimento de entrega do exemplar por parte do consumidor a inserção de uma cláusula contratual geral com esse conteúdo no documento contratual¹.

O consumidor dispõe de um prazo de 14 dias para exercer o direito de revogação do contrato de crédito, sem necessidade de indicar qualquer motivo, o qual começa a correr: a) a partir da data da celebração do contrato de crédito; ou b) a partir da data de receção pelo consumidor do exemplar do contrato e das informações a que se refere o artigo 12.º, se essa data for posterior – art.º 17º, n.º 1 e 2.

Ao abrigo do art.º 18º, n.º 1 e 2 **a invalidade ou a ineficácia do contrato de crédito coligado repercute-se, na mesma medida, no contrato de compra e venda e vice-versa.** A este propósito citamos JORGE MORAIS CARVALHO²: *a invalidade abrange a nulidade ou a anulabilidade do contrato. Exemplos da primeira situação é o não cumprimento de requisitos formais ou a falta de entrega de um exemplar do contrato. A anulabilidade pode resultar da falta de elementos exigidos legalmente (...) ou, em geral, de qualquer vício em relação ao qual se encontra prevista essa possibilidade, como o erro na declaração (art.º 247º do CC) ou a coação moral (arts. 255º e 256 do CC). As causas de ineficácia do contrato são várias, destacando-se no âmbito desta norma, a relevância do exercício do direito de arrependimento previsto no art.º 17.º do DL 133/2009 ou o direito de resolução do contrato de crédito com fundamento no incumprimento do contrato por parte do financiador.*

Relevam, ainda, as disposições do regime das CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS (aprovado pelo DL n.º 446/85, de 25/10, doravante CCG), uma vez que estamos perante um contrato de adesão, isto é, um contrato que contém cláusulas elaboradas sem prévia negociação individual, que os destinatários se limitam a subscrever ou aceitar (art.º 1º CCG). Neste tipo de contratos, as cláusulas devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes, de forma adequada e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo (art.º 5º, n.º 1 e 2 CCG). É o contratante que tem o ónus da prova da comunicação nos referidos termos (art.º 5º, n.º 3 CCG). Para além do dever de comunicação, o contratante tem ainda a obrigação de informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos contidos nas cláusulas cuja aclaração se justifique e ainda de prestar todos os esclarecimentos

¹ JORGE MORAIS CARVALHO, in MANUAL DE DIREITO DO CONSUMO, dezembro, de 2022, Almedina, 8ª Edição, pp. 562.

² MANUAL DE DIREITO DE CONSUMO, dezembro de 2022, Almedina, 8ª Edição, pp. 583.

razoáveis solicitados (art.º 6º CCG). *Não basta a simples disposição, por parte do aderente (consumidor), do conteúdo das cláusulas contratuais gerais, para que tal dever se considere como correta e legalmente cumprido. Não basta dar à outra parte um exemplar do contrato, mesmo que esta o assinie. Quem as utiliza, deve, além de comunicar o respetivo conteúdo, informar o aderente do seu significado e das suas implicações, tendo em conta as especificidades de cada caso em concreto, sob pena de não se poder ter por cumprido tal dever, cabendo, o ónus da prova de que assim aconteceu ao proponente – in Ac. Tribunal da Relação de Coimbra, de 26/06/2018.*

Consideram-se excluídas dos contratos singulares: a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º; b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo (...) d) As cláusulas inseridas em formulários, depois da assinatura de algum dos contratantes – art.º 8º (negrito sublinhado). A palavra “depois” contida na al. d) do artº 8º do DL 446/85 refere-se, não ao tempo em que foram introduzidas as cláusulas, mas, sim, a uma inserção física, espacial, da cláusula, pelo que só estão excluídas do contrato as cláusulas que, no mesmo (documento físico) se encontrem, especialmente, depois da assinatura do aderente/subscritor/consumidor. A exigência de que a assinatura deve seguir-se a (localizar-se após) todas as cláusulas (cit. art. 8º, al. d) daquele dec.-lei 446/85), para que sejam relevantes, está para além da (eventual) manifestação de conhecimento pelo aderente; ou seja, a norma dessa al. d) é independente dos (e sobrepõe-se aos) deveres de informação previstos nos artigos 5.º e 6.º do DL 446/85 (diferentemente do que ocorre com as al.s a) e b) do mesmo art. 8.º, estas, sim, intimamente relacionadas com tais artigos). Não é aquele conhecimento que aqui releva; o que releva é a localização das cláusulas, sendo, assim, irrelevante o localizado após a assinatura do aderente, tendo em conta que as cláusulas não foram objecto de negociação – Ac. Supremo Tribunal de Justiça, de 13/10/2022.

Importa distinguir a obrigação de entrega das condições contratuais e a obrigação da comunicação e explicação clara e completa das mesmas. Quanto à primeira, relativamente ao contrato de crédito, ao abrigo do regime dos CONTRATOS DE CRÉDITO A CONSUMIDORES, a sua falta, ainda que o contrato tenha sido assinado, importa a nulidade do mesmo. Quanto à segunda, ao abrigo o regime das CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS, a falta de comunicação

de determinadas cláusulas impõe a sua exclusão do contrato, quer quanto ao contrato de crédito, quer quanto ao contrato de compra e venda.

Acresce que, no art.º 8º, n.º 1 da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR prevê-se um especial dever de informação, consubstanciado no dever do prestador de serviços de informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, sobre a) *as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;* b) *A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;* c) *Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;* d) *Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato; (...)* f) *As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;* h) *Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;* i) *A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;* j) *A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso; (...)* l) *As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.* Nos termos do n.º 5 do referido artigo, o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.

Ao abrigo do art.º 9º, o consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

Estes direitos têm carácter injuntivo e sobrepõem-se a qualquer convenção ou disposição contratual que os exclua ou restrinja, sendo nula (art.º 16º).

Do exposto resulta que o contrato de crédito é nulo por não ter sido entregue a cópia do mesmo, no momento da contratação. Por outro lado, foram violadas disposições legais que protegem o Reclamante enquanto consumidor, especificamente quanto à boa-fé que se impõe na formação dos contratos e ao direito de informação, basilar nas relações de consumo.

Ora, a nulidade do contrato importa a restituição de tudo que haja sido prestado, nos termos do art.º 289º, n.º 2 do Código Civil, ou seja, a restituição do bem e a devolução de montantes pagos por conta do contrato nulo. Na presente ação, o Reclamante peticiona a declaração de inexistência dos contratos em causa nos autos e a declaração de que nada deve, sendo que a sua pretensão terá de proceder.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência:

- a) Declaro nulos o contrato de crédito n.º _____ e o contrato de compra e venda datados de 19/06/2023;
- b) Declaro que o Reclamante nada deve à Reclamada e ao Reclamado

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Guimarães, 5 de fevereiro de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)