



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Ata 451/21  
Sentença

P. nº 1494/21

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

██████████ pretende ver reconhecida a resolução do contrato que celebrou com ██████████ mediante o qual esta lhe forneceu um aparelho auditivo, após insistências e através do engano em que a induziu, ao dizer-lhe que tinha especialistas e que não era verdade que ela não pudesse utilizar o aparelho, não obstante as 4 cirurgias que já efectuara aos ouvidos. Mais alega que ainda tentou utilizar o aparelho, facto que, além de provocar imensas dores de cabeça, deu origem a uma infecção, tendo-lhe o seu médico reiterado que devido às cirurgias não poderia utilizá-lo, como a reclamante já havia informado a reclamada.

A reclamada contestou, alegando, em síntese: a reclamante aceitou submeter-se a um audiograma que foi realizado em 11/11/2020 por um audiologista credenciado, o qual, tendo constatado o seu déficite auditivo, lhe sugeriu a colocação de aparelho para melhorar essa sua condição; na sequência e após a reclamada lhe prestar todas as informações necessárias, a reclamante, livremente, celebrou o dito contrato de compra e venda do aparelho, com recurso ao crédito; nos dias 17/11 e 14/12 subsequentes, a reclamada efectuou duas assistências e apenas em 3/5/2021 a reclamante lhe manifestou a intenção de resolver o contrato, ao que a reclamada lhe respondeu que essa pretensão não tinha fundamento legal e a sua expressão era extemporânea.

\*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

### II-FUNDAMENTAÇÃO

#### OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) A reclamada contactou a reclamante por telefone, propondo-se realizar-lhe um rastreio auditivo gratuito, tendo esta informado que não podia utilizar aparelho auditivo, pois tinha uma infecção crónica no interior do ouvido, que já tinha sido submetida a quatro cirurgias para tentar debelar esse problema e que, na ocasião, até tinha uma compressa no ouvido.



2) Ainda assim, a reclamada voltou a contactar várias vezes a reclamante por telefone, insistindo em formular-lhe a mesma proposta.

3) Na sequência das aludidas insistências, a reclamante, no dia 11/11/2020, deslocou-se a uma carrinha da reclamada, estacionada em frente a um supermercado, onde permaneceu entre as 18H e as 21h30m.

4) Durante tal circunstancialismo, nas conversas que manteve com os Srs. [REDACTED] e [REDACTED] funcionários da reclamada e, respectivamente, técnico e gerente de loja, voltou a dar conta dos seus já referidos problemas de saúde, ao que a Sra. [REDACTED] redarguiu que a empresa também tinha médicos especialistas.

5) No entanto, nesse mesmo contexto, a reclamante foi apenas submetida a um exame audiométrico efectuado pelo técnico [REDACTED] com o qual apenas foi detectado o déficite auditivo daquela, uma vez que foi desacompanhado de qualquer espécie de abordagem clínica (nomeadamente do foro da especialidade otorrino) que permitisse concluir se a reclamante poderia (ou não) usar aparelho auditivo.

6) Após a constatação desse déficite, a reclamada, por intermédio da Sra. [REDACTED] sugeriu à reclamante a colocação de aparelho para melhorar a sua condição e propôs-lhe a celebração de um contrato de compra e venda para o efeito, pelo preço de € 3.500, com a qual a reclamante concordou e que veio a ser efectivada mediante um contrato de crédito concedido por uma empresa financeira (no valor de € 4.108,39), após a mencionada funcionária ter prestado àquela várias informações concernentes ao assunto, entre as quais a de que a mesma dispunha de um prazo de 14 dias para fazer cessar o contrato.

7) Em 17/11/2020, durante uma assistência prestada pela reclamada ao aparelho fornecido à reclamante, tendo esta dito que o mesmo não estava bom e que não ouvia, a funcionária daquela verificou que a bateria do aparelho estava sem energia e supriu essa falta.

8) Em 27/11 seguinte, a reclamante disse ao referido Sr. [REDACTED] que não podia usar o aparelho devido à já aludida infecção de que padecia, ao que aquele respondeu que nada havia a fazer porque já tinha decorrido o prazo de 14 dias.

9) No dia 14/12 subsequente, a reclamante retornou à loja da reclamada e aí disse a uma funcionária de balcão que estava a ouvir pior e que o aparelho tinha problema com o som, ao que esta lhe respondeu que o mesmo estava bom.

10) Posteriormente, a reclamante ainda tentou utilizar o aparelho, mas, por sentir os efeitos da infecção e dores de cabeça, no dia 2/2/2021 dirigiu-se ao Dr. [REDACTED] médico otorrino que a vinha assistindo, tendo-lhe este administrado tratamento para a infecção.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

11) No dia 5/4 seguinte, a reclamante foi, de novo, assistida por esse especialista, que lhe disse que não poderia usar aparelho e, na sequência, emitiu a declaração de fls. 19, nela fazendo constar que a reclamante *«tem otite média crónica do ouvido esquerdo não pode usar aparelho auditivo devido a falta de integridade do tímpano fazendo infecções de repetição se usar qualquer tipo de molde intracanal»*.

12) Na sequência, a reclamante fez vários telefonemas para a reclamada, reiterando-lhe a informação de que não podia usar o aparelho fornecido, mas não obteve qualquer acolhimento da parte desta.

13) Apesar de a reclamante não ter sido assistida por qualquer médico especialista, como referido em 5), a reclamada entregou-lhe o documento de fls. 27 que se mostra descrito como sendo uma *“receita médica” (“prescrição no domicílio”)* de *“prótese auditiva unilateral”*, para *“hipoacusia neurosensoria”*, e em que consta apenas uma rubrica ilegível no local que seria destinado à assinatura do médico prescriptor e a data de 26/11/2020.

14) Mediante o documento de fls. 30, de 4/2/2021, o subsistema de saúde da reclamante (ADSE) informou-a de que o seu pedido de reembolso não reunia os requisitos exigidos para o efeito (prescrição médica contendo a identificação do médico prescriptor: nome clínico e número da cédula profissional).

15) Em 3/5/2021, a reclamante comunicou à reclamada *«resolver o contrato com efeitos imediatos»*, invocando como fundamento a informação descrita no item 11) e, ainda, o de que, *«em 26/11/2020, quando foi prescrita a receita médica nº 8010000005467842109, pela vossa entidade, a utente não foi examinada por médico da especialidade, limitando-se a prescrever a receita sem apurarem se haveria complicações aquando do uso do aparelho»*.

16) A reclamada respondeu que a resolução não tinha fundamento legal e era extemporânea.

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes), sobretudo os de fls. 19, 27 e 30 (referidos nos itens 11, 13 e 14, respectivamente), com o conteúdo das declarações da reclamante e dos depoimentos prestados na audiência de julgamento pelas testemunhas [REDACTED] acima referenciada, e [REDACTED], audiologista funcionária da reclamada.



A testemunha [REDACTED] participou apenas nas conversas tendentes a convencer a reclamante a celebrar o contrato e na preparação da respectiva documentação e disso deu conta na audiência, enquanto a testemunha [REDACTED] [REDACTED] embora sendo audiologista, não teve intervenção qualquer nos factos descritos, pelo que se limitou a esclarecer, genericamente, os procedimentos normalmente adoptados pela reclamada na avaliação auditiva e na reabilitação (com prótese) adaptada ao grau de deficiência detectada naquele âmbito. Por fim, emitiu a opinião de que um aparelho retroauricular, como é o fornecido à reclamante, permite o arejamento e, por isso, não contende com uma eventual infecção, excepto nos períodos mais críticos desta.

Nesse contexto, assumiram um decisivo relevo as declarações prestadas, coerente e espontaneamente, pela reclamante não só porque delas resultou, cristalinamente, o fio de tudo o que realmente aconteceu, em conformidade com as regras da experiência comum, mas também porque se mostraram intensamente corroboradas pelo que se extrai dos documentos anteriormente salientados, sem que, por outro lado, a sua consistência tenha sido minimamente abalada pelos elementos trazidos pelos demais meios probatórios já referidos.

\*

## O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre a reclamante, compradora/consumidora, e a reclamada, vendedora profissional.

Como decorrência do princípio base da nossa República, a dignidade da pessoa humana (art. 1º da CRP), o legislador constituinte consagrou, entre os demais direitos fundamentais, o direito dos consumidores à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, e cometeu ao Estado a incumbência prioritária, no âmbito económico e social, de garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores, conferindo, mesmo, a todos o direito de acção popular para promover os direitos dos consumidores e assumindo que um dos objectivos da política comercial, a par da concorrência salutar dos agentes mercantis, é a protecção dos consumidores (cf. arts. 60º, 81º, 52º e 99º, também da lei fundamental).

Está, pois, distante o tempo do puro e duro liberalismo económico, em que se dispensava a intervenção do Estado, por mínima que fosse. Neste como noutros domínios, trata-se de temperar a auto-regulamentação do mercado, buscando garantir-se a efectiva actuação da autonomia privada, com uma real liberdade de autodeterminação pessoal, em relações de assimetria de poder como são as de consumo, perante as quais já não é consentido ao Estado (em sentido amplo) *laisser faire* *laisser passer*.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARR*

«O Estado deve, assim, intervir para proteger quem se encontre em situações de assimetria de poder, quer na relação com entes públicos, quer na relação com entes privados fortes ou até com outros particulares, e quem, por si só, não dispõe de condições para o livre desenvolvimento da personalidade ou para o exercício livre e autónomo dos seus direitos fundamentais» [como recentemente sintetizou a Juíza Conselheira Clara Sottomayor, na Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, vol. LXII (2021) 1]

Os princípios constitucionais brevemente aludidos mostram-se mais detalhadamente materializados pelo legislador ordinário em vários diplomas, entre os quais os que serão para aqui explicitamente convocados.

Desde logo, a referida Lei 24/96, o diploma base, para além de reiterar a aludida incumbência constitucionalmente cometida ao Estado e o reconhecimento do direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos, procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contractos, e proíbe «o fornecimento de bens ou a prestação de serviços que, em condições de uso normal ou previsível, impliquem riscos incompatíveis com a sua utilização, não aceitáveis de acordo com um nível elevado de protecção da saúde e da segurança física das pessoas» (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º e 9º).

Afinal, porque a corrente sempre parte no seu elo mais fraco, proteger os consumidores dos excessos do mercado também é defender a sociedade em geral: o bom mercado coexiste pacificamente com a defesa do consumidor, porquanto o bom empresário, não deixando de visar o seu próprio lucro, coloca os consumidores no centro do seu negócio, satisfazendo com excelência os interesses destes como estratégia para os atrair a mais consumo.

E, sendo as relações de consumo o motor da economia, é também evidente o interesse público na protecção e defesa do seu elemento vulnerável, o consumidor, objectivando algum equilíbrio contratual.

A vulnerabilidade, decorrente da aludida assimetria, é o conceito em que se funda e a razão de ser de todos os direitos em que se desdobra a defesa do consumidor, preponderantemente proteccionista deste, como parte mais frágil da relação, para promover igualdade material nesta ou,



pelo menos, aquele equilíbrio: as garantias conferidas aos consumidores não visam privilegiá-los, mas sim igualar a relação jurídica.

Essa vulnerabilidade decorre, em geral, de o fornecedor (i) deter as informações técnicas dos produtos e dos serviços que coloca no mercado e estabelecer as condições de sua comercialização – impondo, assim, sua vontade ante a impreparação do consumidor, cujas escolhas, por aquele direccionadas, não são inteiramente livres – e também deter, quase sempre, (ii) poderio económico e (iii) apoio jurídico muito superiores aos de seus consumidores. Por isso, a mesma vem sendo classificada como técnica, fáctico/económica e jurídica.

Como se retira do nosso ordenamento jurídico-constitucional sinopticamente exibido, a vulnerabilidade de todo e qualquer consumidor, por se encontrar numa situação de desequilíbrio, goza de presunção absoluta e é a essa luz que terão de ser lidas todas as previsões normativas concernentes às relações de consumo em que qualquer pessoa se vê colocada no seu quotidiano.

Contudo, a vulnerabilidade, naturalmente inerente aos consumidores, só permite a efectiva protecção dos seus direitos, potencialmente ameaçados pelos fornecedores no dia a dia, se, descendo desse plano objectivo e genérico, contemplarmos também, caso a caso e sob diversos focos, a existência de diferentes tipos de consumidores, tal como de variados graus de vulnerabilidade intrínseca às idiossincrasias de cada um e/ou às particularidades de cada situação: só respeitaremos de maneira correcta a igualdade jurídica material salvaguardando as maiores vítimas (pontuais) de relações de consumo, os mais frágeis de entre os frágeis, com o grau de energia correspondente ao do da sua debilidade.

É por isso que tem sido salientada a necessidade de se distinguir entre a vulnerabilidade, como princípio, e a hipervulnerabilidade – que alguns designam por hipossuficiência –, característica pessoal, restrita a consumidores que vêem a sua presumida vulnerabilidade agravada por uma condição particular de carência cultural e/ou material, como sucede quando os seus parcos conhecimentos, a idade avançada, a saúde frágil, a posição social ou óbices de outra índole não lhes permitam avaliar adequadamente o produto ou serviço que estão a adquirir ou os transformam em presas fáceis de publicidade abusiva ou enganosa, aparentes facilidades propaladas por agentes que prometem crédito rápido (ou seja o que for), entre outras práticas comerciais mais ou menos desleais e/ou agressivas.

Com efeito, enquanto a vulnerabilidade, sendo um princípio, é objectiva – o consumidor, por o ser, já é vulnerável e, só por isso, é merecedor de protecção –, a análise da hipossuficiência, como *plus* de vulnerabilidade deve ser realizada casuisticamente em cada demanda pelo juiz, porque é um



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

conceito fáctico e não jurídico, e de maneira subjectiva, ou seja, alicerçada nas singularidades e nas condições pessoais de cada concreto consumidor <sup>(1)</sup>.

O reconhecimento, em função da observação do caso concreto, de que um determinado consumidor é mais vulnerável do que os demais intensifica a necessidade da efectivação da sua protecção, num grau de energia correspondente ao do da sua fragilidade ou ao da sua desigualdade na relação com o fornecedor, como já se disse.

Segundo informa a Direção-Geral do Consumidor na sua página da internet, também a Comissão Europeia publicou um *«estudo que identifica as principais razões que provoca a vulnerabilidade dos consumidores e o que pode ser feito para habilitar os consumidores a fazer um melhor uso dos seus direitos e das alternativas, com base no que o mercado oferece.*

*(...) De acordo com este estudo um consumidor vulnerável é alguém que:*

- *Está em maior risco de sofrer os resultados negativos do mercado;*
- *Tem uma capacidade limitada para maximizar o seu bem-estar enquanto consumidor;*
- *Tem dificuldade em obter ou assimilar informações;*
- *Será menos capaz de comprar, escolher ou aceder a produtos adequados; ou*
- *Está mais suscetível a determinadas práticas de marketing.»*

Nos termos dos arts. 4º e 8º da citada Lei 24/96, os *«bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor»*, devendo, para tanto, o fornecedor de bens (ou prestador de serviços), informá-lo, *«de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa»*, e sobre os *«riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos»*.

Tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003 de 8/4 (este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/20021 de 29/1, procedeu à

---

1 Também para o Código de Defesa do Consumidor do Brasil, todo o consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente, sendo esta qualidade analisada como requisito para a possibilidade de inversão do ónus da prova, ao abrigo do art. 6º, al. VIII, nos seguintes termos: *«a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ónus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências»*.



transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, e visou a regulamentação da venda e outros contratos de consumo) que o «vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda», o que se presume não suceder se se verificar, entre outros, algum dos seguintes factos:

a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;

b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite;

c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;

d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.»

Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim, determinado pelo objecto do contrato, também aferido pelo conteúdo das negociações conducentes à sua formação, à luz dos princípios da lealdade e da boa fé que, sobremaneira, se impõem nas relações jurídicas de consumo, tanto nos preliminares como na formação do contrato.

Estipula o art. 3º/1 do mesmo DL que o «vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue».

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, «o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato» (cf. art. 4º/1 do DL 67/2003, bem como «à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos» (art. 12º/1, da Lei 24/96), aqui também peticionados pela reclamante.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato existente no momento em que o bem foi entregue à consumidora (cf. art. 342º/1 do CC). Porém, as «faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade» [nº 2 do art. 3º do DL 67/2003 (considerando a dificuldade



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, neste preceito, estabeleceu uma presunção a favor do consumidor)].

A reclamante informou a reclamada de que padecia de infecção crónica no ouvido – e de que já tinha sido submetida a quatro cirurgias para tentar debelá-la –, bem como de que a mesma constituiria razão para a inadequação do aparelho ao uso específico para que estaria destinado.

A reclamada desconsiderou totalmente essas informações e logrou convencer a reclamante, mediante várias insistências, a deslocar-se a uma sua carrinha e aí arredar a sua renitência em adquirir o aparelho, com a invocação do resultado do exame audiométrico, evidenciando défice auditivo, e com declaração de que também tinha médicos especialistas.

Esta última declaração, objectivamente idónea a elidir a relutância da reclamante, no entanto, revelou ser capciosa e meramente orientada àquele desiderato, porquanto a reclamada acabou por fornecer o aparelho sem previamente criar as condições para a reclamante ser assistida por médico especialista que asseverasse, clinicamente, a possibilidade de o uso do aparelho ser feito sem risco para a saúde e a segurança da mesma.

E a reclamada não se ficou por aí: apesar de a reclamante não ter tido a aludida assistência, entregou a esta uma suposta “*receita médica*” (“*prescrição no domicílio*”), sem identificação do autor da rubrica ilegível aposta no local que seria destinado à assinatura do médico prescriptor ou do número de qualquer cédula profissional. A “*receita*”, naturalmente, não foi aceite pelo sistema de saúde.

Ora, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que o aparelho auditivo adquirido pela reclamante, ainda que não sofrendo de vício, não poderia realizar o fim esperado, uma vez que o seu desempenho habitual sempre seria inconciliável com a otite média crónica do ouvido e a decorrente falta de integridade do tímpano de que aquela padecia, com o conseqüente risco para a sua saúde, resultante da normal utilização do aparelho, mesmo que se admita a tese em abstracto sustentada na audiência pela técnica audiológica da reclamada de que tal pudesse suceder com menor intensidade nalguns períodos em que os efeitos do uso do aparelho fossem mais lenientes.

A despeito do aludido risco, de que não poderia deixar de estar consciente, a reclamada não cuidou de o prevenir, como elementarmente se lhe imporia, enquanto detentora das informações técnicas do produto e do serviço que prestava – tal como os demais fornecedores em geral – e, em especial, como agente no mercado relacionado com a saúde dos cidadãos, com o natural melindre



que a fragilidade em tal domínio gera aos que sofrem da sua falta e a acrescida vulnerabilidade negocial que a mesma acarreta.

Não podendo o bem fornecido realizar o fim contratualmente esperado, estamos perante uma óbvia falta de conformidade, daí que é indubitável a aplicabilidade do regime definido pelo citado complexo normativo ao presente litígio.

No caso, essa prova foi feita claramente, uma vez que essa falta de conformidade do bem entregue à reclamante já existia, logicamente, à data da celebração do contrato, pelo que não há que aferir dos pressupostos para a eventual actuação da presunção plasmada no citado nº 2 do art. 3º daquele diploma, sendo certo que, de todo o modo, a desconformidade foi constatada pela reclamante e por ela revelada à reclamada dentro do prazo de 2 anos.

É certo que, tratando-se de bem móvel, o comprador, para exercer esses mesmos direitos, deve, sob pena de caducidade, denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de 2 meses a contar da data em que a tenha detectado e de seguida exercê-los no prazo de 2 anos a contar da data dessa denúncia (cf. o disposto no art. 5º-A, nºs 2 e 3, do mesmo diploma).

Embora a reclamada não tenha invocado a caducidade nesta modalidade e, por isso, não tenha suscitado a questão, também aqueles dois requisitos temporais foram respeitados, como imediatamente se retira da factualidade assente (cf. itens 11, 12 e 15).

Destarte, é procedente a pretensão da reclamante ao reconhecimento da resolução contratual operada pela sua declaração de 3/5/2021, com efeito retroactivo, devendo as partes restituir tudo o que prestaram (arts. 433º e 289º do CC).

Ainda que assim não fosse, a pretensão da reclamante procederia ao abrigo do disposto no art. 14º do DL 57/2008 (de 26/3), que estipula a anulabilidade dos contratos celebrados sob a influência de alguma prática comercial desleal, com os mesmos efeitos práticos da resolução contratual.

Com efeito, como resulta do anteriormente exposto, a negociação aqui posta em crise foi concluída na sequência de assédio concretizado em solicitações da reclamada, persistentes e não solicitadas, e de informação – a asseveração de ter condições para a reclamante ser assistida por médico especialista, conjugada com a entrega a esta de uma suposta receita médica – que, mesmo que fosse factualmente correcta se revelou sequencialmente falsa em concreto, foi idoneamente susceptível de induzir em erro e de limitar significativamente a liberdade contratual da reclamante, distorcendo de maneira substancial o comportamento negocial desta, que deve ser reputada de particularmente vulnerável em razão da sua doença física e credulidade, quadro em que a reclamada poderia, razoavelmente, ter previsto que a sua conduta era susceptível de provocar essa distorção [cf. arts. 5º, 6º/a), 7º, 12º/c) do diploma por último citado].



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgando procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], condeno a reclamada [REDACTED] [REDACTED] a ver reconhecida a resolução do contrato por aquela operada através da sua declaração de 3/5/2021 (cf. item 15 dos factos), com efeito retroactivo, devendo as partes, conseqüentemente, restituir tudo o que prestaram no âmbito do contrato resolvido.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 10/11/21

Alexandre Reis

**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM



