



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

Proc. nº 1858-24

## SENTENÇA

### *Sumário:*

**1. Deve considerar-se prática comercial desleal e venda agressiva a venda de um aparelho auditivo que foi feita nas seguintes circunstâncias:**

- Depois de um contacto telefónico da consumidora, esta foi transportada em veículo da vendedora ao estabelecimento comercial desta a fim de efetuar um teste auditivo gratuito, com a informação de que era urgente usar um aparelho auditivo para resolver e melhorar problemas de falta de audição, sem sequer estar demonstrada a adequação do aparelho às suas concretas deficiências auditivas;

- Tratar-se de uma septuagenária, com situação financeira muito precária, que vivia sozinha, em situação de especial vulnerabilidade, sendo levada a subscrever o contrato ato seguido ao da realização do teste auditivo por um valor desproporcionado em face da sua situação sócio-económica;

**2. Em tais circunstâncias justifica-se que seja declarada a resolução do contrato de compra e venda.**

**3. A resolução do contrato de compra e venda justifica-se ainda numa circunstância em que se verificou que o aparelho auditivo não respondeu satisfatoriamente às necessidades da compradora, malgrado a assistência que foi prestada pela vendedora.**

**4. Declarada a resolução do contrato de compra e venda, deve ser reposta a situação inicial, com entrega do equipamento e restituição das quantias já pagas, recaindo sobre a vendedora a obrigação de fazer cessar a relação que foi estabelecida com uma entidade financiadora que no seu exclusivo interesse foi associada ao contrato, sem qualquer iniciativa da compradora e sem que tenha sido demonstrada a existência de qualquer contrato de financiamento.**

### **I - Relatório:**







**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**  
**TRIBUNAL ARBITRAL**

- Uma vez aí, foi realizado um rastreio auditivo, findo o qual a reclamante foi informada de havia o risco de piorar e que deveria usar aparelhos auditivos.
- Como não dispusesse de dinheiro suficiente para efetuar o pagamento do preço global de € 4.400,00, foi-lhe dito que havia a possibilidade de efetuar o pagamento em prestações.
- Para esse efeito, ficou consignado no documento que titulava o contrato de compra e venda que era na modalidade de “crédito” e que ficaria a pagar uma prestação mensal de € 75,74, durante 72 meses, num total de € 5.453,28, com início no mês seguinte ao da celebração do contrato, como consta de fls. 11 e 12.
- A reclamante tem 72 anos, é viúva e vive sozinha, não tendo sequer a noção do valor do dinheiro.
- É precária a sua situação sócio-económica, pois recebe uma pensão de sobrevivência no valor de € 395,78 e um complemento solidário de idosos no valor de € 208,89, nos termos que constam do doc. de fls. 27 emitido pelos Serviços da Segurança Social.
- Não foi junto aos autos qualquer relatório respeitante ao teste auditivo que foi realizado, sendo que, embora a reclamante tenha problemas de audição, como se constatou pela sua intervenção na audiência de julgamento, não sentiu qualquer melhoria resultante do aparelho auditivo fornecido pela reclamada.
- Desde o início foram constantes as suas queixas perante a reclamada de que continuava sem ouvir bem, problema que nunca foi resolvido, apesar da persistente assistência feita pela reclamante nas diversas vezes que se deslocou ao estabelecimento, em veículo da reclamada.
- Perante o insucesso do aparelho e em face situação económica da reclamante esta pediu uma redução do valor da prestação, encontrando-se junta aos autos uma “proposta de aditamento ao contrato”, com assinatura da reclamante, onde se fixa o valor da prestação em € 59,33.
- A reclamante apenas contactou com funcionários da reclamada, não tendo tido qualquer contacto com qualquer representante de uma entidade financeira nem tendo qualquer conhecimento acerca dos mecanismos de financiamento que foram associados ao contrato de compra e venda.
- Não foi junto aos autos qualquer documento titulando um contrato de concessão de crédito associado ao contrato de compra e venda e designadamente não existe nos autos qualquer documento subscrito pela reclamante atinente a esse contrato.
- Apenas foram juntos documentos que revelam a existência de contactos exclusivamente estabelecidos entre a reclamante e a reclamada tendo em vista obter uma redução do valor da prestação mensal (fls. 17 a 19) que está a ser descontada





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**  
**TRIBUNAL ARBITRAL**

diretamente na conta bancária da reclamante por via da existência de uma “autorização de débito direto”, nos termos que constam de fls. 25.

A convicção acerca dos factos apurados foi sustentada na documentação junta aos autos, no que respeita aos termos do contrato de compra e venda e à intervenção de uma entidade financeira.

Quanto aos mais, foi sustentada no depoimento da reclamante, pessoa de humilde condição sócio-económica mas que descreveu com segurança todo o processo que a levou a subscrever o contrato de compra e venda, embora sem ter a real noção dos encargos financeiros que importava, quer pelo valor inicial quer pelo valor que foi fixado na modalidade de recurso ao crédito durante 6 anos.

A sua filha apenas tomou conhecimento do contrato já depois de ter sido celebrado e apenas confirmou as declarações da reclamante quanto ao insucesso do aparelho auditivo.

A testemunha apresentada pela reclamada confirmou os factos relevantes respeitantes aos procedimentos que levaram à contratação e às assistências posteriores.

### **III - Apreciação do caso:**

1. A reclamante pretende terminar com o contrato de compra e venda e, como é natural, tendo em conta a sua inequívoca qualidade de consumidora e o modelo de intervenção que escolheu para obter o resultado pretendido (reclamação junto da Direção de Serviços do Consumidor, com posterior remessa a este Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo), não indicou nem seria exigível que indicasse a base legal para sustentar a sua pretensão. Afinal, o processo inicia-se com uma mera reclamação e só depois foi encaminhado para a solução arbitral.

Tratando-se sem dúvida alguma de um litígio gerado na área do consumo, existe legislação específica que é aplicável, pois, embora não esteja impedida a aplicação das regras gerais constantes do Código Civil sobre a declaração negocial ou sobre a resolução de contratos que se mostrem mais favoráveis ou se destinem a suprir lacunas, deve ser privilegiado o recurso à legislação específica.

Neste campo são evidenciados esforços sucessivos, do legislador nacional por si ou em consonância com a União Europeia no sentido de se alcançar uma efetiva tutela do consumidor, como passo fundamental para a dinamização do mercado interno e transfronteiriço. A nível do Direito da União Europeia tal é revelado pela publicação de Regulamentos e de sucessivas Diretivas. E sendo estas obrigatoriamente objeto de transposição para o direito interno, deram azo a diversos diplomas ou alterações de diplomas já existentes.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

E neste campo, em abstrato, é possível convocar para a resolução do caso *dois regimes jurídicos essenciais*: o das garantias relacionadas com contratos de compra e venda de bens de consumo e o que regula as práticas desleais ou agressivas, um e outro prevendo a possibilidade de ser invocada pelo consumidor o direito de resolução do contrato de compra e venda.

2. Tendo em conta os elementos subjetivos da reclamante e a pretensão material que foi exposta aquando da receção da reclamação, daremos preferência à apreciação do caso em face do regime previsto no DL n.º 57/08, de 26-3, na redação inserida pelo DL n.º 109-G/21, de 10-12, em vigor a partir de 28-5-22, sendo, por isso, já aplicável ao caso concreto.

2.1. Trata tal diploma, em termos gerais, do “*regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço*”.

Proibindo o art. 4.º as “*práticas comerciais desleais*”, o art. 5.º consigna que:

1 - *É desleal qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço.*

2 - *O carácter leal ou desleal da prática comercial é aferido utilizando-se como referência o consumidor médio, ou o membro médio de um grupo, quando a prática comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores.*

O art. 6.º clarifica que:

“*São desleais em especial:*

a) *As práticas comerciais suscetíveis de distorcer substancialmente o comportamento económico de um único grupo, claramente identificável, de consumidores particularmente vulneráveis, em razão da sua doença mental ou física, idade ou credulidade, à prática comercial ou ao bem ou serviço subjacentes, se o profissional pudesse razoavelmente ter previsto que a sua conduta era suscetível de provocar essa distorção;*

b) *As práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas referidas nos artigos 7.º, 9.º e 11.º;*

...”

Concretizando o conceito de “*práticas comerciais agressivas*”, consta do art. 11.º que:

“1 - *É agressiva a prática comercial que, devido a assédio, coação ou influência indevida, limite ou seja suscetível de limitar significativamente a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

*em relação a um bem ou serviço e, por conseguinte, conduzir ou é suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo.*

2 - Para efeito do disposto no número anterior, atende-se ao caso concreto e a todas as suas características e circunstâncias, devendo ser considerados os seguintes aspetos:

a) *Momento, local, natureza e persistência da prática comercial;*

...

c) *Aproveitamento consciente pelo profissional de qualquer infortúnio ou circunstância específica que pela sua gravidade prejudique a capacidade de decisão do consumidor, com o objetivo de influenciar a decisão deste em relação ao bem ou serviço;*

...”.

Segundo o art. 3º, al. e):

*“Distorcer substancialmente o comportamento económico dos consumidores” traduz-se na “realização de uma prática comercial que prejudique sensivelmente a aptidão do consumidor para tomar uma decisão esclarecida, conduzindo-o, por conseguinte, a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo”.*

E nos termos da al. h), constitui:

*“Diligência profissional» o padrão de competência especializada e de cuidado que se pode razoavelmente esperar de um profissional nas suas relações com os consumidores, avaliado de acordo com a prática honesta de mercado e ou com o princípio geral de boa fé no âmbito da atividade profissional”.*

Encontramos aqui lastro suficiente para justificar a aplicação do efeito gravoso, mas inteiramente justificado, previsto no art. 14º, nº 1, nos termos do qual:

*“1 - O consumidor tem direito à redução adequada do preço ou à resolução do contrato relativamente aos produtos adquiridos por efeito de uma prática comercial desleal”.*

**2.2.** Todas as circunstâncias que rodearam a outorga do contrato de compra e venda nos reconduzem a uma situação de prática comercial desleal e mais concretamente a prática comercial agressiva.

Tal emerge essencialmente do facto de não ter sido da reclamante a iniciativa de adquirir o aparelho auditivo, sendo levada a fazê-lo depois de um contacto telefónico para a sua residência onde a foram buscar para a realização do exame no estabelecimento comercial da reclamada

Tratava-se de uma senhora septuagenária, vivendo sozinha, integrando um grupo de pessoas especialmente vulneráveis que foi escolhido como alvo de campanhas visando a comercialização de aparelhos auditivos.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

No caso, as circunstâncias atinentes à idade da reclamante e ao facto de padecer de alguma deficiência auditiva colocou-a no foco de uma estratégia que tinha por objetivo a venda de aparelhos auditivos, pese embora não existirem elementos seguros que permitissem afirmar que a solução proposta pela reclamada seria a adequada a resolver os seus problemas.

Além disso, a reclamante é pessoa sem literacia geral e muito menos literacia financeira, de modo algum compreendendo os mecanismos que lhe foram expostos para conseguirem a sua adesão a um contrato de compra e venda de um produto de elevado valor e cujo preço era desproporcionado tendo em conta a sua situação económica débil.

A prática comercial desleal e agressiva emerge ainda do facto de a reclamante ter sido levada a adquirir um aparelho auditivo com um valor desproporcionado tendo em conta o seu perfil sócio-económico

Não é normal e deveria ser totalmente irradiada a possibilidade de assediar uma pessoa com estas características na sua residência ou através da promessa de testes auditivos gratuitos, que acabam por esconder, como se comprovou no caso, o objetivo comercial prosseguido pela reclamada no sentido de incrementar a venda de aparelhos auditivos, sem sequer ficar demonstrada a sua adequação à concreta situação da pessoa contactada.

Com muita probabilidade, a reclamante - que vive da sua parca pensão de sobrevivência e de um complemento solidário para idosos - jamais adquiriria os aparelhos por sua iniciativa, já que tal exigia uma deslocação ao estabelecimento da reclamada ou a outro congénere e ainda menos provável seria que o fizesse tão prontamente como se verificou, logo a seguir ao despiste de audição.

Pondera-se designadamente o que consta do Considerando n° 19 da Diretiva 2005/29/CE, onde se refere que:

*“Nos casos em que certas características como a idade, doença física ou mental, ou a credulidade, tornam os consumidores particularmente vulneráveis a uma prática comercial ou ao produto subjacente, e o comportamento económico apenas desses consumidores é suscetível de ser distorcido pela prática de uma forma que se considera que o profissional pode razoavelmente prever, é adequado prever que eles são devidamente protegidos mediante a avaliação da prática na perspetiva do membro médio desse grupo”.*

É neste *Considerando* que se sustenta a solução que ficou a constar do art. 5° dessa Diretiva e que entretanto foi transposta para o direito nacional.

**2.3.** Por isso podemos afirmar que houve da parte da reclamada uma prática comercial desconforme com a diligência profissional de quem exerce a sua atividade na área da audiologia ou da comercialização de aparelhos auditivos, já que se aproveitou reprovavelmente das circunstâncias em que se encontrava a reclamante.





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
**TRIBUNAL ARBITRAL**

Não se pode ainda ignorar que estas práticas não se manifestam apenas neste caso. Infelizmente outros casos semelhantes têm sido relatados nos meios de comunicação social e alguns dos quais têm chegado a este Centro de Arbitragem inclusive contra a mesma empresa que neste caso é a reclamada.

Na generalidade dos casos, as reclamações são apresentadas por pessoas de idade, com naturais reduções da capacidade auditiva, em situação socioeconómica precária, com larga iliteracia geral e financeira e que, quer pela idade quer por outros fatores, sendo alvo fácil de estratégias agressivas que deveriam ser banidas.

A reforçar o juízo de reprovabilidade que é lançado sobre a reclamada está o facto de uma outra empresa que trabalha com a mesma marca [REDACTED] (a empresa [REDACTED]), já ter sido alvo de uma medida preventiva ordenada pela Direção Regional de Saúde dos Açores que pura e simplesmente decretou em 7 de Agosto de 2019 a suspensão da sua atividade na Região Autónoma dos Açores, impedindo-a de efetuar “atendimento ao público na região”, mais concretamente no que respeita à realização de “rastreios auditivos”, informação extraída da Circular Normativa DRS/CINF 2021/8, de 19-2-2021, publicada em <https://portal.azores.gov.pt/documents/37408/2635344/CINF+8.pdf/9b2d49bf-a46b-948d-0f64-a7f10ffa3924?t=1614001658848>

**2.4.** O art. 14º, nº 1, já citado admite como efeito de ações comerciais desleais ou de vendas agressivas a redução do preço ou a resolução do contrato.

É esta a solução adequada ao caso, tanto mais que os aparelhos auditivos não melhoraram nem se prevê que pudessem melhorar a situação da reclamante que, aliás, já procedeu à entrega do mesmo neste Centro de Arbitragem.

**3.** A pretensão exposta pela reclamante não deixaria de ser considerada sob a perspetiva do diploma que define o prazo de garantia na compra e venda de bens móveis.

Agora entramos na esfera do DL n.º 84/2021, de 18-10, que, na sua atual redação, define os “*direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais*”.

Nos termos do art. 12º, nº 1, “*o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem*”, sendo que, nos termos do art. 13º, nº 1, “*a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade*”.

Ora, como decorre da matéria de facto, a reclamação foi apresentada dentro do prazo de 2 anos e então verificava-se ainda efetivamente uma falta de conformidade do aparelho auditivo que as anteriores reparações ou intervenções não solucionaram e que





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

desembocaram na absoluta desconfiança da reclamante quando ocorreu o episódio da “explosão” nos seus ouvidos.

Os aparelhos auditivos são fabricados devem ser comercializados com o objetivo de beneficiar as capacidades auditivas dos adquirentes, o que de modo algum se verificou no caso concreto, já que nenhum benefício se detetou, derramando simplesmente incómodos para a vida da reclamante que estando sossegada na sua residência foi abordada pela reclamada.

Sendo certo que a reclamada sempre respondeu às posteriores solicitações no sentido de resolver os problemas com que a reclamante se defrontava conexos com a utilização da prótese auditiva, também se deve afirmar que não é exigível que, perante a inadaptação do aparelho à pessoa da reclamada ou em face do insucesso das diversas tentativas de resolução que perduraram mais por quase dois anos, a reclamante se mantenha amarrada a um produto que claramente não surtiu os efeitos que foram apregoados pela reclamada e que eram desejados pela reclamante.

Ademais, está por demonstrar que o aparelho fosse o adequado a ultrapassar o problema de audição de que a reclamante padecia.

Neste contexto, cabe chamar à colação o disposto no art. 15º, nº 1, do referido diploma segundo o qual:

*“Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:*

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;*
- b) À redução proporcional do preço; ou*
- c) À resolução do contrato”.*

**4.** Nos autos existe a menção da existência de uma entidade financiadora, mas as falhas a tal respeito são tantas e tão graves, sempre imputáveis à Reclamada, que não poderá ser considerada no caso o regime jurídico do contrato de concessão do crédito ao consumo previsto no DL nº 133/09, de 2-6.

Nada permite afirmar que tenha sido da Reclamante a iniciativa de chamar para o caso uma terceira entidade, antes tudo se conjuga para concluir que foi ainda no interesse da Reclamada que essa solução terá sido arranjada, atentas as dificuldades da Reclamante de suportar o pagamento imediato do elevado preço do equipamento.

Por outro lado, não se mostram cumpridos os requisitos formais mínimos para que possa ser considerada a existência e a validade de um contrato de concessão de crédito ao consumo (designadamente documento assinado pela Reclamante, com os requisitos





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

legais m´nimos), não podendo valer como tal os documentos que revelam uma tentativa da Reclamante de alcançar, ao menos, uma redução das prestações futuras.

Nos termos do Considerando 31 da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que foi objeto de transposição para o ordenamento jurídico nacional através do DL n.º 144/2015, de 8-9:

*Os Estados-Membros deverão assegurar que as entidades de RAL resolvam os litígios de forma justa, prática e proporcionada, tanto para o consumidor como para o comerciante, com base numa avaliação objetiva das circunstâncias em que a queixa é apresentada e com o devido respeito pelos direitos das partes.*

Neste contexto em que não pode ser considerado ter sido validamente outorgado qualquer contrato de concessão de crédito e em que tudo se conjuga para afirmar que a situação gerada serviu unicamente o interesse comercial da Reclamada de conseguir concretizar junto de uma consumidora em situação de especial vulnerabilidade mais um contrato de compra e venda que de outro modo seria frustrado, é a Reclamada que deverá acionar os mecanismos que se ajustarem à cessação de qualquer vínculo estabelecido com uma entidade financiadora.

Considerando as circunstâncias que rodearam a celebração do contrato de compra e venda, torna-se necessário restabelecer o verdadeiro equilíbrio contratual que de outro modo ficaria irremediavelmente afetado se acaso se impusesse à Reclamante uma atuação posterior relativamente à uma entidade financiadora, com a qual nunca contactou e que, repita-se, no exclusivo interesse da Reclamada, terá sido associada a esta relação contratual.

É sobre a Reclamada e não sobre a Reclamante que deve recair a realização de qualquer diligência junto da terceira entidade que associou a este contrato de compra e venda, designadamente efetuando as compensações que se revelem necessárias, já que tudo isso ocorreu no interesse da Reclamada e não em benefício da Reclamante que foi duplamente penalizada.

Penalizada, por um lado, pela outorga de um contrato de compra e venda numa situação de vulnerabilidade; por outro, com a associação de uma entidade financeira a este contrato numa situação em que não possuía qualquer possibilidade de compreender efetivamente o que estava em causa.

#### **IV - Decisão:**

**Face ao exposto, julga-se procedente e reclamação e determina-se a resolução do contrato que implica:**

- Para a Reclamante a restituição do equipamento que foi objeto do contrato.**





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

- Para a Reclamada, a reposição da situação que se verificava na ocasião em que foi efetuado o contrato de compra e venda, o que implica a restituição à Reclamante das quantias que já lhe foram cobradas e o cancelamento da intervenção da instituição de crédito que foi convocada pela Reclamada, a fim de obstar a que continuem a ser efetuadas cobranças através da conta bancária da Reclamante.

Sem custas.

Funchal, 22-11-2024

A. Abrantes Geraldes

