

Proc. n.º 1605/2024

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A., residente na -----, contribuinte fiscal --- --- ---.

Reclamada: B., com sede na -----, titular do NIPC --- --- ---.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 3 de maio de 2024, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de aparelhos auditivos.

Segundo o reclamante, em junho de 2023, adquiriu dois aparelhos auditivos numa loja da reclamada, pelo preço de 3.900,00 eur. Ficou convencida que pagaria o equipamento em prestações à própria reclamada, tendo sido surpreendida por ter percebido depois que tinha sido celebrado um contrato de crédito com a entidade C. Mais referiu que a utilização dos aparelhos lhe provocava mau estar, dores de cabeça e zumbidos. Por sua reclamação, uma funcionária da reclamada procedeu a ajustes, mas esses ajustes não surtiram efeito. Pretendeu então devolver os equipamentos, mas a reclamada não os aceitou. A reclamante acabou por enviar os aparelhos para a sede da empresa em -----, como lhe havia sido sugerido em loja. Relativamente ao crédito, a reclamada optou por proceder ao pagamento integral do valor em dívida. A reclamante pretende a resolução do contrato e a devolução do valor que pagou que quantifica em 4.521,06 eur.

A reclamada deduziu oposição. Referiu que a reclamada foi devidamente informada quanto às condições do crédito e assinou a documentação necessária. Os aparelhos foram vendidos por receita médica e a reclamante referiu que seria reembolsada pelo SAMS.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 10 de julho de 2024, diligência a que compareceram a reclamante e duas testemunhas por esta apresentadas. O litígio é suscetível de ser decidido por via de arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.



Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada é uma sociedade unipessoal comercial por quotas que se dedica à venda de aparelhos auditivos.
- B) No dia 12 de junho de 2023, a reclamante adquiriu à reclamada dois aparelhos auditivos, tendo sido estipulado o preço de 3.900,00 eur.
- C) O preço deveria ser pago por intermédio de 48 prestações mensais e sucessivas, cada uma no valor de 92,54 eur.
- D) A reclamante assinou o contrato de compra e venda dos equipamentos auditivos com a indicação de que tomou conhecimento e aceitou as condições contratuais do contrato.
- E) Do mesmo documento consta a indicação seguinte: “Próximo pagamento: DPA C”.
- F) Os documentos alusivos às condições gerais do contrato de compra dos equipamentos não estão assinados pela reclamante.
- G) A reclamante assinou o contrato de crédito na página 12 de um total de 12 páginas e assinou a autorização para débito direto.
- H) O documento alusivo à ficha de informação normalizada do crédito da C não está assinado pela Reclamante.
- I) Na sequência da compra dos equipamentos, a reclamante manifestou mau estar com sua utilização, queixando-se de dores de cabeça, zumbidos, dores de cabeça e vômitos.
- J) A reclamante recebeu uma comunicação escrita que lhe foi enviada pela C com data de 15 de junho de 2023, com o assunto “Início de contrato e plano de pagamento”, sendo feita referência ao envio do “Plano de Pagamentos”.
- K) No dia 25 de setembro de 2023, a reclamante enviou à reclamada uma mensagem de correio eletrónico em que transmitia a rescisão do contrato e manifestava o desagrado por não ter sido informada da celebração do contrato com a C.
- L) No dia 29 de setembro de 2023, a reclamada dirigiu uma comunicação por correio eletrónico à reclamante em que tomava posição sobre o pedido de devolução dos aparelhos adquiridos (a reclamada recusou a devolução considerando que estava ultrapassado o prazo de 30 dias durante o qual normalmente aceita pedidos de devolução).
- M) No dia 30 de setembro de 2023, a reclamante enviou uma mensagem de correio eletrónico à reclamada em que anunciava o propósito de devolver os aparelhos por correio na semana seguinte.



- N) No dia 2 de outubro de 2023, a reclamante enviou os aparelhos para a reclamada por correio registado.
- O) No dia 27 de setembro de 2023, a reclamante enviou à C uma mensagem de correio eletrónico em que informava que não tinha celebrado nenhum contrato de crédito com aquela instituição e que tinha sido enganada.
- P) No dia 23 de outubro de 2023, a reclamante enviou nova comunicação à C reiterando o teor da anterior exposição.
- Q) No dia 9 de outubro de 2023, a C respondeu à reclamante dando nota de que o prazo para livre revogação do contrato estava ultrapassado.
- R) No dia 18 de fevereiro de 2024, a reclamante adquiriu junto de outra entidade novos aparelhos auditivos.
- S) Devido ao contrato de crédito com a C, a reclamante pagou três prestações de 92,54 eur.
- T) A reclamante pagou ainda 634,44 eur.
- U) E, no dia 23 de abril de 2024, pagou 3.609,00 eur para liquidação integral das suas responsabilidades.
- V) A reclamante foi submetida a intervenção cirúrgica (tenotomia) no dia 2 de agosto de 2023.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa. Concretamente, não se considera provado que os aparelhos apresentassem defeito ou que a reclamante não tenha recebido qualquer valor de comparticipação por parte do SAMS.

Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado A) resulta do acordo das partes.

Os factos provados B) a E) resultam do documento de fls 33 (contrato de compra e venda). Os factos provados F) a H) resultam da documentação contratual junta com a contestação. O facto provado J) resulta da comunicação da C de fls 35. Os factos K) a Q) resultam da troca de correspondência e registo postal de fls 41 e segs. O facto R) resulta do documento de fatura de fls 62 (Wells). Os factos S) a U) resultam dos documentos bancários e declaração da C de fls 63 a 68. O facto V) resulta do documento de fls 40 (relatório médico da CUF).

O facto provado I) resultou do depoimento das testemunhas apresentadas pela reclamante.



M referiu que conhece de há longa data a reclamante. Sabe o que aqui está em causa. A reclamante usa aparelhos auditivos há muito tempo. Não ouve bem. Tinha um aparelho que se dava bem com ele. Depois comprou estes que aqui se discutem e não se adaptou a eles. Faziam zumbidos, davam dores de cabeça e davam vómitos. Esteve com a reclamante de férias em ---- --. A reclamante não lavava a cabeça e não entrava na piscina porque se sentia mal por não ter os aparelhos com ela. Não conseguia usar estes novos, não se conseguiu adaptar e dizia que os ia devolver. Foram de férias para ----- no início de julho. Foram 4 ou 5 dias no ano passado. Já se queixava. Julga que nesta ocasião até a reclamante já tinha reclamado. A reclamante contou-lhe que quando foi lá entregar o aparelho não o quiseram aceitar e disseram que ela devia enviar os aparelhos para ----- . Ela continuou a usar os antigos. Segundo o que a D.^a A diz, pagou o aparelho, mas que lhe fizeram assinar um documento de um crédito que ela não queria. Mas esta parte reconhece que não sabe. Acha que ela pensou que estava a comprar a pronto pagamento. Mas afinal havia uma financeira. Sabe que a reclamante não tinha o hábito de fazer créditos e não gosta disso, nem tem necessidade. Admite que, se o fez, não sabia que o estava a fazer. Depois de virem de férias a D.^a A foi operada na CUF a um dedo do pé, princípio de um tumor ou algo assim, ficou impossibilitada de cuidar deste assunto do aparelho. Disse à testemunha que quando voltasse ia tratar deste assunto. Por causa da operação esteve em repouso absoluto e nem podia conduzir. A testemunha deu uma ajuda a cuidar da casa. Não sabe se a reclamante chegou ou não a enviar para ----- . É uma pessoa já com idade e muito nervosa e debilitada. Vive sozinha.

A testemunha F referiu que a reclamante já usava aparelhos antigamente. Conhece a reclamante já há algum tempo. Quando comprou os aparelhos não ficou contente, comentou que não se adaptava, que tinha dores de cabeça, que não estava satisfeita, deixou de os usar, tinha de os tirar. Sabe que a reclamante reclamou junto da empresa que vendeu os aparelhos. Com os anteriores tudo corria bem. Esteve no ----- com a reclamante. Foi aí que ouviu e tomou conhecimento das queixas. Foi no princípio do Verão. Não sabe muito mais. Sabe que foi lá reclamar umas quantas vezes. Sabe que a reclamante foi operada. Cirurgia à barriga, depois outra ao pé. A testemunha acompanhou as duas cirurgias. Também a do pé. A reclamante teve de estar em repouso. Quando melhorou seguiu a vidinha dela. A reclamante devolveu os aparelhos. Atualmente tem aparelhos, mas são outros.

Fundamentação jurídica

Face à matéria de facto dada como provada, a reclamação deve ser julgada improcedente. Com efeito, as queixas da reclamante (com respaldo na matéria de facto dada como provada) parecem não dizer respeito a um defeito dos aparelhos auditivos (defeito que, aliás, não chega a ser concretamente enunciado), mas antes a uma questão de falta de adaptação da reclamante, eventualmente suscetível de minimização através de habituação ou ajustes ao equipamento. Ou seja, o árbitro não ficou convencido que os equipamentos apresentassem efetivamente um defeito (subjetivo ou objetivo) suscetível de permitir que a reclamante exercesse o direito de



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

resolução. Nessa medida, não operam as garantias facultadas pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Também não procede qualquer pretensão da reclamante relativamente à C, entidade que não chegou a ser demandada (até porque a reclamante pagou, entretanto, a totalidade do valor em dívida). Quanto a este aspeto, está em causa um crédito ao consumo, conforme regulado pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho. A lei prevê que o consumidor possa revogar livremente o contrato, mas esse direito deve ser exercido no prazo de 14 dias a contar, neste caso, da data de receção pelo consumidor do exemplar do contrato e das informações a que obriga o art. 12.º do mesmo diploma (art. 17.º, n.º 2, al. b) do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho). Ora, a reclamante recebeu a carta da C ainda em junho de 2023, sendo certo que a iniciativa de solicitar a revogação ocorreu apenas em setembro de 2023. Trata-se de uma iniciativa extemporânea (sendo certo que a intervenção cirúrgica do dia 2 de agosto não é uma circunstância que possa ter impedido a reclamante de atuar).

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada.

Notifique-se.

Braga, 24 de julho de 2024

O Juiz-Árbitro

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt