



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4709 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Dispositivos médicos e outros aparelhos

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com contratos e vendas

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato, no valor de 4.250,00€.

---

## **SENTENÇA Nº 91 / 2023**

---

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** -----, com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada aparelho auditivo. Que, apesar das manutenções efetuadas pela Reclamada, a Reclamante não consegue ouvir com o aparelho. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do preço, de € 4 250,00, por não pretender continuar com o aparelho (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

A Reclamada dirigiu comunicação ao CACCL alegando, em suma, que vendeu o aparelho à Reclamante em novembro de 2021 e que a mesma apenas em setembro de 2022 se queixou do seu funcionamento. Que tentou agendar assistência com a Reclamante, mas esta recusou (cf. *email* a fls. 32).

### **3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO**

#### **3.1.1. Factos Provados**



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que vende aparelhos auditivos (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 17 de novembro de 2021, a Reclamante comprou, na condição de novo, um aparelho auditivo à Reclamada, por € 4250,00 (cf. contrato de compra e venda junto a fls. 6-7, fatura a fls. 8, e recibo a fls. 9);
3. O mencionado aparelho foi adquirido por contrato de crédito com o ----, (cf. docs. a fls. 8, 9, contrato de crédito junto a fls. 11 e ss. e ficha de informação Normalizada a fls. 23);
4. A Reclamante adquiriu o mencionado aparelho para uso pessoal, por ter problemas de audição (cf. declarações da Reclamante);
5. A Reclamada deslocou-se por diversas ocasiões a casa da Reclamante para prestar assistência ao aparelho auditivo (cf. declarações da Reclamada e inquirição de ---);
6. Nestas assistências, a Reclamada trocou as borrachas do aparelho, os filtros do mesmo e, quando necessário, ajustou o aparelho (cf. inquirição de ----);
7. Nos dias seguintes a cada uma das intervenções da Reclamada no aparelho, a Reclamante ouvia com o mesmo, deixando posteriormente de conseguir ouvir com o mesmo (cf. declarações da Reclamante);
8. A 14 de setembro de 2022, a Reclamante comunicou à Reclamada a intenção reaver o preço do aparelho (cf. doc. junto a fls. 29 e doc. a fls. 30);
9. A 23 de setembro de 2022, a Reclamada deslocou-se a casa da Reclamante para efetuar assistência ao aparelho, mas a sobrinha da Reclamante recusou a prestação de assistência pelos técnicos da Reclamada (cf. declarações da Reclamante e inquirição de ----).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa, não resultou provado os seguintes facto:

A. Que o aparelho vendido pela Reclamada à Reclamante defeitos/desconformidades.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com especial relevância para aqueles mencionados nos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante e de ----, responsável Técnico da Reclamada, em representação desta.

Começando pela Reclamante, esclareceu que adquiriu o mencionado artigo para audição, por não ouvir bem. Que ouvia com o aparelho, mas depois deixava de ouvir. Que sempre que era prestada assistência ao aparelho passava a ouvir com o mesmo, mas passados alguns dias deixava de conseguir ouvir com o aparelho. Que acabou por recusar a manutenção da Reclamada, através da sua sobrinha, por entender que não valia a pena.

Quanto a ---, responsável técnico da Reclamada, esclareceu que este tipo de aparelho é caro por compreender bastante assistência aos clientes, em loja ou na residência, que posteriormente não é cobrada. Que este tipo de aparelho requer manutenção permanente, em termos de limpeza, que é ensinada aos clientes e que caso não seja observada pode conduzir a que mesmos deixem de funcionar adequadamente. Que isso é uma situação que ocorre com alguma frequência com clientes mais idosos. Que, no caso em discussão nestes autos, por consulta dos registos, foram efetuadas várias assistências ao aparelho vendido à Reclamante, sempre que solicitadas, tendonas mesmas sido trocadas as borrachas e os filtros dos auriculares e ajustado o aparelho de acordo como cliente.

Avançando para o facto não provado, faz-se notar que, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, caberia à Reclamante a prova do mesmo.

Contudo, quanto ao facto não provado A., apenas ficou provado que a Reclamante não ouve corretamente com o aparelho comprado à Reclamada. Contudo, impunha-se prova adicional que permitisse ao Tribunal concluir que tal situação resulta de um defeito do aparelho, como perícia ou testemunhas com conhecimento técnico de aparelhos de audição. Sem tal prova, o facto de a Reclamante não ouvir corretamente com o mencionado aparelho, pode resultar de um defeito do mesmo, mas também de uma incorreta utilização do aparelho, de falta de bateria ou de falta manutenção. Por outro lado, tendo a Reclamante



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



declarado em julgamento que, após cada deslocação de técnicos da Reclamada a sua casa, o aparelho funcionava corretamente, ainda que deixando pouco tempo depois de funcionar, tal facto permite inferir que o aparelho não tinha qualquer problema, apenas necessitando de manutenção adequada. Caso contrário, após a troca de borrachas, dos filtros e dos ajustamentos efetuados pela Reclamada, a Reclamante não passaria a ouvir bem.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por não relevar para a decisão da causa.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante adquiriu uns aparelhos auditivos para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados 1, 2 e 4). Estamos, pois, na presença de *uma compra e venda de bens de consumo*.

No caso em análise, a questão que se coloca é saber se a Reclamante tem, ou não, o direito de resolver o contrato celebrado com a Reclamada com fundamento em defeito do aparelho vendido. Uma vez que tal pretensão da Reclamante pressupõe, em primeiro lugar, a prova que a Reclamada vendeu à Reclamante um aparelho auditivo defeituoso e que não foi feita, apenas se pode concluir pela improcedência da Reclamação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada ----., do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 4250,00 (quatro mil, duzentos e cinquenta euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**