

**Processo nº 2889/2016**

---

**RESUMO**

O reclamante adquiriu um telemóvel à empresa reclamada que posteriormente veio a apresentar vários problemas de funcionamento, pelo que apresentou a situação à reclamada.

Em sede de julgamento, tendo em conta que se tratava de uma questão técnica, foi realizada uma peritagem no sentido de se apurar a causa da avaria.

Da peritagem resultou que não há prova de que o equipamento não possuía estanquicidade, pelo que foi a reclamação julgada por improcedente.

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Garantia Legal

**Direito aplicável:** Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08 de Abril, na redacção actual (Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21/05)

**Pedido do Consumidor:** Reparação do telemóvel ao abrigo da garantia ou resolução do contrato mediante reembolso do valor pago (€ 325,12).

---

**Sentença nº 120/2017**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

O Julgamento foi interrompido em 12/12/2016 para que se realizasse uma peritagem ao telemóvel objecto de reclamação, no sentido de se apurar as irregularidades que o equipamento apresenta, bem como a razão das mesmas.

Em 1/02/2017 interrompeu-se Julgamento para que se solicitasse ao técnico que realizou a primeira peritagem, a realização de um teste de estanquicidade ao telemóvel, no sentido de se apurar se o equipamento é estanque o suficiente para não permitir a entrada de humidade.

Em 05/04/2017 foi retomado Julgamento, sendo que se verificou que não foi cumprido o determinado na sessão ocorrida em 1/02/2017, pelo que foi interrompido Julgamento para que fosse realizado o teste de estanquicidade ao equipamento objecto de reclamação, devendo para isso ser contactada uma empresa da especialidade.

Reiniciado o Julgamento foi perguntado às partes se haveria acordos e foi dito que não haveriam chegado a um acordo.

Após efectuada a primeira peritagem, que não resultou em virtude de nessa peritagem não ter sido referido que a humidade no equipamento não seja defeito do próprio telemóvel uma vez que não possuía dos elementos necessários para se pronunciar.

O centro procurou através dos meios que dispõe, designadamente a internet, a identificação de um perito mas não foi possível encontrar um perito especializado na estanquicidade, para além do perito da reclamada que já se havia pronunciado que o defeito não seria do telemóvel.

Assim, tendo em conta que não há prova de que o telemóvel, objecto reclamação, não possuía estanquicidade, não obstante as instruções digam que está protegido contra a humidade, a verdade é que essa protecção não é absoluta, como consta das características referidas nas instruções.

No nosso entender é mais um meio das produtoras de telemóveis iludirem os clientes a adquirirem os equipamentos na expectativa de estarem protegidos da humidade.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a firma reclamada e procede-se ao arquivamento do processo.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 20 de Junho de 2017

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Reiniciado o Julgamento verificou-se que não foi cumprido o determinado na sessão ocorrida em 1/02/2017, porquanto o julgamento foi interrompido para que o senhor perito realizasse uma peritagem ao telemóvel no sentido de apurar se o mesmo é estanque ou não (teste de estanquicidade) e tal não aconteceu.

Tal como já havíamos referido, o senhor perito no relatório limitou-se a transcrever a informação do Manual de Instruções do equipamento e quando lhe foi solicitado o teste de estanquicidade respondeu que não dispunha de ambiente certificado, nem de ferramentas apropriadas para realizar o referido teste.

A representante da reclamada disse que só aqui e agora tomou conhecimento da resposta do perito e que quer que seja realizado um teste de estanquicidade ao equipamento.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se diligencie no sentido de ser realizado o teste de estanquicidade ao equipamento objecto de reclamação, devendo para isso ser contactada uma empresa da especialidade.

Oportunamente, o resultado do teste será informado às partes e será designada nova data para a continuação de julgamento.

---

Centro de Arbitragem, 5 de Abril de 2017

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

## Interrupção de Julgamento

---

### PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

### FUNDAMENTAÇÃO:

O Julgamento foi interrompido em 12/12/2016 para que se realizasse uma peritagem ao telemóvel objecto de reclamação, no sentido de se apurar as irregularidades que o equipamento apresenta, bem como a razão das mesmas.

Junto o relatório ao processo, verifica-se que o perito se limita a reproduzir as normas IP55 e IP58, referindo que foi feita uma peritagem ao equipamento SmartPhone Marca: ---, modelo --- e referido o seguinte:

- o equipamento foi aberto e verificou-se indícios de liquido no interior em 2 zonas distintas, conforme fotos.
- segundo o fabricante, em conformidade com as normas IP55 e IP58, o Xperia" Z1 Compact está protegido contra a entrada de pó e água desde que todas as portas e tampas estejam bem fechadas, o telemóvel está (i) protegido contra jatos de água de baixa pressão, de praticamente todas as direções, em conformidade com a IP55 e/ou (ii) pode ser mantido sob 1,50 m de água doce até 30 minutos, em conformidade com a IP58.
- o telemóvel não foi concebido para flutuar ou trabalhar submerso em água fora do âmbito da classificação IP55 ou IP58. Se estas condições não forem respeitadas, a sua garantia será anulada.

Para outras informações, o relatório remete para o manual de utilizador (páginas 149 a 150), no site do fabricante: [http://www-support-downloads.sonymobile.com/d5503/userguide\\_PT\\_D5503\\_8\\_Android5.1.pdf](http://www-support-downloads.sonymobile.com/d5503/userguide_PT_D5503_8_Android5.1.pdf).

Verifica-se assim que no relatório não se refere que tenha sido efectuado um teste de estanquicidade ao telemóvel objecto de reclamação, questão essencial para se verificar se o telemóvel deixou entrar água. Isto apesar do reclamante sustentar que sempre utilizou o telemóvel respeitando as *normas IP55 e IP58*.

O que se pretende saber é se o telemóvel tem estanquicidade suficiente ou se permite a entrada de humidade no seu interior, pelo que deverá solicitar-se ao técnico que proceda a nova peritagem ao telemóvel, designadamente à realização de um teste de estanquicidade.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite ao técnico que realizou a anterior peritagem, a realização de um teste de estanquicidade ao telemóvel, no sentido de se apurar se o equipamento é estanque o suficiente para não permitir a entrada de humidade.

O Técnico deve enviar ao Tribunal um relatório com o respectivo resultado do teste de estanquicidade, devendo o mesmo ser notificado às partes.

Oportunamente será designada nova data para a continuação de julgamento.

---

Centro de Arbitragem, 1 de Fevereiro de 2017

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

## Interrupção de Julgamento

---

### PRESENTES:

(reclamante no processo),

(reclamada)

---

### FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi apreciada a reclamação e tentado o acordo , não tendo o mesmo sido possível. Foi dada a palavra às partes e seus representantes para intervirem.

Pelo representante da firma reclamada, foi dito que a Rádio Popular continua a sustentar que o telemóvel tem vestígios de humidade (conforme Relatório Técnico de Reparação).

Pelo reclamante foi dito que, sempre utilizou o equipamento de forma regular e, por outro lado, o telemóvel lhe foi vendido para resistir à prova de água, até 1,50m de profundidade. Acrescenta ainda que no próprio manual do utilizador vem indicado que o telemóvel é à prova de água, pelo que não entende a posição da reclamada em sustentar que o telemóvel não tem reparação ou substituição ao abrigo da garantia.

Apreciado o relatório, emitido pela --- (assistência técnica da marca), verifica-se que do mesmo consta que após abertura do equipamento, foi comprovado que o mesmo tem a placa de circuito electrónico danificado devido à entrada de líquidos. É ainda referido no relatório que *embora o produto tenha como características a resistência à água e ao pó, tal como descrito no manual do utilizador, estas características só são válidas se o equipamento for usado nas condições descritas no próprio manual.*

Face à situação descrita, uma vez que não se compreende como é que um equipamento à prova de água poderá ter vestígios de humidade no seu interior e tendo em conta que se trata de uma situação de natureza técnica , sugeriu-se às

partes a realização de uma peritagem a levar a efeito por uma entidade competente, o que foi aceite por ambos.

Logo que esteja nomeada a entidade, deverá ser solicitado um orçamento e do mesmo dado conhecimento às partes, sendo a reclamada que pagará a peritagem.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que solicite a uma entidades especialista em telemóveis que proceda a uma peritagem ao telemóvel objecto de reclamação e informe o Tribunal de quais as irregularidades que o equipamento apresenta, bem como a razão das mesmas.

As partes deverão ser informadas do local, dia e hora da peritagem para, querendo, estarem presentes.

Logo que o relatório de peritagem se encontre junto ao processo, será marcada nova data para a continuação de julgamento.

---

Centro de Arbitragem, 12 de Outubro de 2016

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)