



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1013 /2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Incumprimento da garantia legal

**Direito aplicável:** Decreto- Lei nº 67/2003 de 8 de Abril, Lei nº 24/96, de 31 de Julho, Lei Civil Geral; nº 1 do artigo 343o do C.C.,

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor €130,22, pago pela reparação do Display do telemóvel, adquirido ----- em 27.11.2020, pela reclamante.

---

## **Sentença nº 12 / 2022**

**Reclamante:**

**Reclamada 1:**

**Reclamada 2:**

## **SUMARIO:**

***I – A presunção legal plasmada na al. d do n.o 2 do artigo 2o do DL n.o 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, segundo o juízo de equidade tal qual aplicável ao cumprimento das obrigações genéricas, nos termos do disposto no art. 400o do CC.***

***II – A prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido, às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbe ao adquirente/ consumidor.***



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

***III – Feita prova da não coincidência, verificada no prazo de 2 anos a contar da data de entrega do bem, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 343o do C.C., incumbindo ao Vendedor afastar a presunção legal de que tal desconformidade existia já àquela data.***

## **1. Relatório**

**1.1.** A Requerente peticionando que as Requeridas sejam condenadas na devolução do quantitativo pago a título de reparação do bem adquirido à 1a Reclamada e reparado pela 2a, vem em suma alegar que aquela reparação se deveu a não conformidade manifesta no prazo de 2 anos após a aquisição do bem, portanto dentro do prazo de garantia, pelo que deveria ter ocorrido sem qualquer encargo para a Consumidora.

**1.2.** Citada, a Requerida1 não apresentou contestação.

**1.3.** Citada, a Requerida2 apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alega em suma que a falta de conformidade do bem manifestada se deve única e exclusivamente a utilização indevida do mesmo pela Consumidora, porquanto aquela não conformidade não existia no momento de entrada em circulação do bem.

\*

A audiência realizou-se com a presença da Requerente e dos legais Mandatários das Requeridas, nos termos do disposto na primeira parte do n.o 3 do artigo 35o da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.o 63/2011 de 14/12.

\*

## **2. 1. Valor da ação arbitral**

Fixa-se como valor da demanda: €130,00. \*

## **2. 2. Objeto de Litígio**

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.o 3 do artigo 10o do C.P.C. em conjugação com o n.o 1 do artigo 342o do C.C. se devem ou não as Requeridas proceder à devolução do preço pago pela Requerente para reparação do bem.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

\*

### **3. Fundamentação**

#### **3.1. Dos Factos**

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

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Em 27/11/2020, aproveitando a promoção BlackFriday a Reclamante adquiriu na loja da ---- do ----, um telemóvel ----, pelo valor de €369,99
2. Duas semanas após, a ---- procedeu à entrega do telemóvel à Reclamante
3. A 23/12/2020, a Reclamante viajou para João Pessoa, no Brasil
4. A 31/12/2020, o telemóvel apresentou problemas no touch screen, partes funcionavam e outras não;
5. Em Fevereiro de 2021, de regresso a Portugal a reclamante deslocou-se à --- -, solicitando a reparação do equipamento, tendo sido informada que a mesma levaria um prazo de 30 dias, pelo que foi sugerido que se deslocasse às instalações da 2a Reclamada
6. Em 02/03/2021, a Reclamante deslocou-se às instalações da 2a Reclamada em ----, procedendo à entrega do telemóvel para reparação
7. Em 03/03/2021, a Reclamante recebeu email da 2a Reclamada informando da impossibilidade da reparação do equipamento ao abrigo da garantia legal, dado terem sido detetados vestígios de humidade no telemóvel possíveis de causar avarias de carácter aleatório no terminal, apresentando orçamento para reparação no valor de €130,22;
8. Nessa mesma data, face à necessidade de resolução da situação, a Reclamante autorizou, sob protesto, a ---- a proceder à reparação do telemóvel, discordando da avaliação, mas pagando o preço orçamentado.

##### **3.1.2. Dos Factos não Provados**

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

1. A avaria no equipamento identificado no ponto 1 dos factos provados foi resulta de má utilização/ utilização indevida do mesmo pela Requerente.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada e como não provada** resultou da prova documental que a seguir se fará referência, conjugadas com as Declarações de parte da Requerente e inquirição da testemunha arrolada pela Reclamada, que conjuntamente com as regras da experiência comum moldaram a convicção deste Tribunal Arbitral. Isto porque, a Reclamante limitou-se a corroborar o teor da reclamação inicialmente apresentada.

A não conformidade do bem em questão resulta provada por acordo das partes, isto porque em sede de declarações de parte a Requerente corroborou na íntegra o teor da sua reclamação inicial, de forma isenta e coerente, limitando-se a Requerida<sup>2</sup>, a contestar a origem dessa falta de conformidade (oriunda ou não na utilização indevida do bem pelo Consumidor) mas não a verificação do vício no equipamento. O que também resulta da prova documental junta aos autos como o seja o próprio relatório de assistência técnica lavrado pelos técnicos da 2a Reclamada, sendo que, o contrato de compra e venda de consumo que teve por objeto o bem aqui em questão, resultando assente também por acordo das partes, encontra fundamento probatório na fatura que se encontra unta como doc. n.º1 da reclamação inicial, tendo estes elementos probatórios carreados aos autos moldado a convicção deste Tribunal na verificação da não conformidade no bem de consumo aqui em crise.

Já quanto à matéria dada por não provada, a mesma assim resulta por ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal afirmar tal factualidade, isto porque, a testemunha arrolada pela 2a Reclamada, ----, responsável técnico no laboratório da requerida ---, quanto à matéria dos autos, enquadrando a reclamação: análise do equipamento e reparação fora da garantia do fabricante. Esclareceu que a anomalia que o cliente referia relacionava-se com o screen touch, o equipamento não estava a assumir as funções a 100%, foi aberto o equipamento e detetada humidade no interior do equipamento. Das fotografias do relatório é possível apurar a presença de humidade, não podendo afirmar que o equipamento esteve exposto à água, o que vemos é o selo ativo, o equipamento não tem norma IP, não é resistente à água, não é estanque e facilmente pode haver o ingresso de líquido no interior do mesmo, o facto de mudar para um ambiente mais húmido, pode acontecer o ingresso de líquidos no telefone. A humidade pode advir da humidade atmosférica, o contacto com a humidade pode ser suficiente. Confrontado com a Imagem 2 do relatório técnico esclareceu que o selo muda de cor a partir do momento que é exposto a um ambiente húmido, o selo em causa estava vermelho, sendo um identificador de

4



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

que o equipamento foi exposto a líquidos. No seguimento desse diagnóstico, não foi acionada garantia por estar fora das condições de garantia do fabricante instruções indicadas pela Samsung. E mais não disse.

Perante a ausência de qualquer outro elemento probatório que permitisse a este

Tribunal afirmar de forma diversa. Verdade é que, não poderá afirmar-se, por o próprio técnico/ testemunha esclarecer que tal afirmação não é possível, que o equipamento tenha sido sujeito a qualquer fator externo extraordinário imputável ao seu utilizador/ Requerente. Não sendo expectável ao Consumidor que a exposição do equipamento (telemóvel) a condições atmosféricas diversas (passagem de clima temperado europeu para clima tropical) seja por si só suscetível de causar uma qualquer anormalidade no funcionamento do mesmo. O contacto com humidade alegado pela Requerida<sup>2</sup> não resulta pois que tenha advindo de uma utilização incorreta do Consumidor mas somente, por tudo quanto fora produzido em termos probatórios neste Tribunal Arbitral, que a utilização foi feita em condições diversas, sim, daquelas em que a loja das Requeridas se localiza mas que tal por si só não é uma utilização indevida. Nem poderão as Requeridas pretender, pois não resulta nem provado nem alegado, que a Requerente tivesse conhecimento que não poderia utilizar o equipamento em clima tropical, pois desconhece-se a não comercialização daquele produto em João Pessoa, Brasil, por motivos meteorológicos. Não logrando pois as Requeridas, conforme lhes incumbiria segundo as regras da repartição do ónus probatório, a prova de que a não conformidade não existia no momento de introdução do bem em circulação (sendo importante diferenciar a manifestação da não conformidade – problemas no touch screen – com a sua não conformidade efetiva – não adequação à utilização normal dada a um telemóvel, sendo expectável a um consumidor que possa viajar com o mesmo) nem tão pouco que tal não conformidade adveio de utilização indevida do bem pelo consumidor.

\*

### **3.3. Do Direito**

E inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de bem móvel de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1o-B do Decreto- Lei n.o 67/2003 de 8 de Abril.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente da compra e venda de consumo está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril e pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no artº 4º da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínimo de 2 anos para os bens móveis, como *in casu*, nos termos conjugados com o disposto no n.º 1 do artigo 5º do DL n.º 67/2003 de 8/04.

Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 2º daquele mesmo DL n.º 67/2003. Consignando o n.º 2 daquele mesmo artigo presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Referindo-se assim a não conformidade do bem com a descrição que é feita pelo vendedor, não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor quando celebrou o contrato, ou não ser adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza.

Respondendo o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos do n.º 1 do artigo 3º do DL n.º 67/2003, 08/04. Não colhendo, pois, aqui a tese apresentada pela Requerida de que só o produtor é responsável pela desconformidade e não o vendedor. Na realidade, o mencionado diploma legal é explícito a este propósito, mencionando naquele n.º 1 do seu art. 3º que “**O VENDEDOR** responde perante o consumidor (...)”

*“O vendedor responde pelo “defeito” existente no momento em que entrega o bem ao consumidor, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem no período da garantia já existiam no momento da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.” – Ac. TRL de 18/11/2010.*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

E, presumindo-se legalmente, nos termos do n.º 2 daquele normativo, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, excepto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Deste modo, o legislador reforçou a tutela do consumidor no campo probatório da manifestação de falta de conformidade. Destarte, a prova da existência do defeito, ainda que se manifestasse nos dois anos de prazo de garantia, consistiria uma verdadeira *probatio diabolica*.

Provada, que seja, pelo comprador/ consumidor a existência do defeito manifestado dentro dos dois anos de garantia, nos bens móveis, a lei libera o mesmo da prova acrescida de que tal defeito não ocorreu supervenientemente à entrega – Ac. TRP de 14/09/2009 e CALVAO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, Aumentada e Atualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes.

Por opção legislativa, e uma vez mais numa manifesta tutela probatória do consumidor, prevê, conforme referido, o artigo 2º, no seu n.º 2 do DL n.º 67/2003, algumas presunções de não conformidade, de entre as quais, e no que ao caso aqui importa, ***presume-se que não são conformes com o contrato se se verificar que o bem não apresentar as qualidades e o desempenho habitual 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 e na rotulagem*** – al. d).

A presunção legal plasmada na al. d do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400º do CC – neste sentido, CALVAO DA SILVA, *ob. cit.* pág. 91.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbem ao adquirente/ consumidor.

Prova, esta, que a Requerente logrou obter, conforme supra já mencionado.

Feita prova da não coincidência, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 343o do C.C., incumbindo ao Vendedor afastar a presunção legal que tal não importa uma desconformidade com o contrato celebrado entre as partes. O que em bom rigor se diga, a Requerida não logrou.

Verdade, se diga, que efetivamente as Requeridas não conseguiram ilidir a presunção de que a desconformidade remonta o momento de entrega do bem ao consumidor, nos termos do disposto no n.o 2 do artigo 3o daquele DL 67/2003.

Ora, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato – n.o 1 do art. 4o DL no 67/2003, 08/04.

Podendo o consumidor exercer tais direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos, estando em causa um bem móvel, a contar da entrega do bem – n.o 1 do art. 5o do DL n.o 67/2003, 08/04.

Ora, “o consumidor pode exercer qualquer dos direitos (...), salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais” – n.o 5 do artigo 4o do DL 67/2003 de 08/04.

Pretendendo a Requerente a reparação do bem sem quaisquer encargos, não há ostensivamente qualquer desrespeito manifesto pelo princípio da boa-fé. E, tendo a mesma Consumidora procedido à liquidação do montante que lhe fora imputado para reparação, deve o mesmo ser devolvido.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



\*

#### **4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, condenando as Requeridas a pagarem à Requerente a quantia de €130,22.**

Sem custas. Notifique-se

Lisboa, 30/01/2022

A Juiz-Arbitro,  
(Sara Lopes Ferreira)