



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2993 /2021**

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com a reparação legal

**Direito aplicável:** DL n.º67/2003, de 08 de Abril

**Pedido do Consumidor:** Entrega do equipamento e devolução do valor pago (€39,98).

---

## **SENTENÇA Nº 139 /2022**

---

### **PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada representada pela advogada)

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes a reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Tendo em conta o que a reclamante afirmou e a reclamada, dão-se como provados os factos constantes da reclamação:

- 1) Em 15.05.2021, a reclamante entregou na loja ----, um iPhone 5, para substituição do ecrã e da bateria, tendo pago o valor de €39,98.
- 2) Em 20.05.2021, a reclamante recebeu um email da reclamada informando que ainda decorriam testes ao equipamento e que "devido a um problema adicional que detectámos teremos que mandar vir outra bateria para verificar que fica tudo ok".



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

3) Em 24.05.2021, a reclamante recebeu novo email da reclamada informando que "o equipamento ainda se encontra em reparação, no entanto foi detectado um problema adicional que não é possível resolver em loja Como tal terá de ter enviado para o centro de assistência de modo a ter a situação resolvida da melhor forma."

4) Após alguns dias, foi solicitado à reclamante que desativasse o localizador "Find My iPhone".

5) Na mesma data, a reclamante apresentou reclamação por email, solicitando mais esclarecimentos sobre a reparação e respectivos custos, solicitando resposta antes que fosse dada sequência à reparação.

6) Em 07.06.2021, após diversos contactos com a reclamada, a reclamante recebeu novo email da empresa informando que "iremos substituir o equipamento na íntegra por outro" e em 11.06.2021 recebeu email informando que poderia deslocar-se à loja para levantar um equipamento iPhone SE (1ª geração) prateado de 32 GB.

7) Em 15.06.2021 a reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações, informando que pretendia que lhe fosse entregue o seu equipamento inicialmente entregue para reparação, o qual continha diversas fotografias, vídeos e aplicações que queria recuperar, para além de que pagara €39,98 pela reparação e não pela aquisição de um equipamento que na loja custa €49,00.

8) Em 17.06.2021, a reclamante formalizou nova reclamação no Livro de Reclamações, reiterando a anterior e a recusa quanto à aceitação da proposta apresentada para resolução do problema.

9) Em 30.06.2021, a reclamante formalizou, de novo, uma reclamação no Livro de Reclamações, informando que o assunto se mantinha por resolver, decorridas 7 semanas desde a entrega do equipamento para reparação e reiterando o pedido de devolução do seu equipamento e do valor pago, o que não se verificou, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em consideração os factos dados como assentes, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o iPhone 5 e referido no ponto nº 1 da reclamação, e a restituir a esta também o valor que por ela foi entregue no montante de €39,98 no acto de entrega para reparação, assim como a entrega do equipamento.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **DECISÃO:**

**Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação.**

Sem custas.  
Notifique-se

Centro de Arbitragem, 11 de Maio de 2022

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)