



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 2496/ 2022**

## **TÓPICOS**

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

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

**Direito aplicável:** DL nº 67/2003, de 8 de abril

**Pedido do Consumidor:** Devolução do montante e entrega do telemóvel.

---

## **SENTENÇA Nº388/2022**

### **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 o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um telemóvel que padeceu de problemas técnicos que determinaram seis intervenções no mesmo, a última das quais sem solucionar o problema. Que perante o sucedido e a recusa da Reclamada em resolver o problema, não restou ao Reclamante outra opção que não a de terminar do contrato. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 1.269,99, o preço de compra do mencionado aparelho, devolvendo o Reclamante o telemóvel à Reclamada..

Por sua vez, a Reclamada veio apresentar comunicação ao CACCL, sustentando que, para avaliar a anomalia descrita no equipamento, o Reclamante teria de entregar o mesmo numa loja da Reclamada. Posteriormente, informando o Tribunal de que não iria comparecer na audiência de discussão e julgamento, veio a Reclamada contestar, reconhecendo ter vendido ao Reclamante o aparelho em questão, mas negando a existência de qualquer defeito no mesmo. Que, sendo possível a reparação do aparelho, a peticionado pelo Reclamante é abusivo. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação e absolvição do pedido.



### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

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

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 12 de maio de 2021, o Reclamante comprou à Reclamada um telemóvel, por € 1040,63, acrescido de IVA, à taxa de 23% (cf. fatura a fls. 3);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado telemóvel para uso pessoal e também profissional (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa telemóveis (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
4. O preço do aparelho foi pago do seguinte modo: € 261,99 por ocasião da celebração do contrato; os remanescentes € 1008,00 em 36 prestações mensais (cf. doc. a fls. 3, declarações do Reclamante e doc. n.o 1 da contestação);
5. O Reclamante pagou 18 das prestações do contrato, num total de € 504,00 (cf. doc. a fls. 5 e declarações do Reclamante);
6. A 24 de janeiro de 2022, o Reclamante descolocou-se a uma loja da Reclamada por motivo de queixas no funcionamento do ecrã do aparelho (provado por acordo das Partes);
7. Posteriormente, o Reclamante voltou a queixar-se de constrangimentos no equipamento comprado à Reclamada (provado por reconhecimento da Reclamada);
8. Em data concretamente não determinada, o telemóvel da Reclamante foi observado pela Reclamada que se limitou a repor nos mesmos os valores de origem do aparelho, solicitando ao Reclamante para não repor a cópia de segurança do mesmo (cf. docs. n.o<sup>s</sup> 8, 9 e 10 da contestação);
9. Posteriormente, continuando sem funcionar corretamente, a Reclamante levou o telemóvel para ser objeto de avaliação junto de outras duas entidades (cf. docs. a fls. 11 a 13 e declarações do Reclamante);



10. A última destas intervenções ocorreu a 4 de maio de 2022 (cf. doc. a fls. 13 e declarações do Reclamante e inquirição da testemunha Bruno Lopes);
11. Por esta ocasião, os técnicos responsáveis declararam que o equipamento continua sem funcionar corretamente, apesar das inúmeras tentativas de reparação (cf. doc. a fls. 13);
12. O telemóvel em questão permanece com o Reclamante continuando com problemas ao nível do *touch*, que funciona sozinho sem ser manuseado, aquecendo em demasia e deixando de funcionar (cf. doc. a fls. 13, declarações do Reclamante, e inquirição da testemunha Bruno Lopes);
13. O Reclamante apresentou à Reclamada o relatório a fls. 12 e 13, que se recusou a assumir qualquer responsabilidade pelo sucedido (cf. declarações do Reclamante e doc. a fls. 15 e ss.);
14. A 12 de maio de 2022, o Reclamante apresentou queixa junto da Provedoria da Reclamada (cf. doc. a fls. 14);
15. A 26 de maio de 2022, o Reclamante comunicou à Reclamada a resolução do contrato (cf. doc. a fls. 15 e registo a fls. 29);
16. Até à presente data, a Reclamada não devolveu ao Reclamante a parte do preço do equipamento que o Reclamante já pagou (cf. declarações do Reclamante);
17. A Reclamante suportou com o presente processo arbitral, a título de custas, € 30,00.

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado telemóvel para uso no dia a dia e também quando está a trabalhar e que, poucos meses depois da sua compra, o dito aparelho teve problemas, aquecendo e deixando



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



de funcionar, que motivaram inúmeras intervenções no mesmo. Que o aparelho em questão continua sem funcionar corretamente, motivo pelo qual Reclamante decidiu resolver contrato uma vez que a Reclamada, tendo-lhe sido comunicado relatório técnico de defeito do aparelho não assumiu mais responsabilidades pela respetiva reparação.

Foi ainda ouvida a testemunha Bruno Miguel Simões Lopes, filho do Reclamante, que declarou que usa pontualmente o telemóvel que o Reclamante comprou à Reclamada para tirar fotografias, mas que só o pode fazer por períodos curtos de tempo, por o mesmo aquecer e deixar de funcionar. Que, por inúmeras ocasiões, observou o aparelho parado, sem estar a ser utilizado, a começar sozinho a percorrer páginas e aplicações do mesmo.

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.

\*

O Reclamante adquiriu um telemóvel para uso não profissional a sociedade que se

dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.º 1 a 3). Estamos, assim, perante *uma compra e venda de bens de consumo*, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data da celebração do contrato.

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d). Designadamente se não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem [cf. alínea d)]. Adicionalmente, do artigo 3.º deste normativo decorre que o vendedor



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se existente já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Voltando ao caso dos autos, está provado que o Reclamante comprou, na condição de novo, um telemóvel que, alguns meses após a sua compra, foi objeto de inúmeras intervenções, junto de entidades distintas, entre as quais a Reclamada, por problemas de funcionamento. Que os problemas subsistem. Nestes termos, em face do exposto, considera o Tribunal que o bem adquirido pela Reclamante não estava em conformidade com o contrato de compra e venda, por o Reclamante não poder razoavelmente esperar que um telemóvel novo tenha os problemas que teve, poucos meses depois de ter sido comprado e que os mesmos subsistem, apesar das inúmeras intervenções no mesmo, algumas delas junto da Reclamada. Nestas circunstâncias, caberia à Reclamada elidir a presunção de desconformidade. Contudo, não o fez, não obstante a prova documental junta sob os n.ºs 8, 9 e 10 da sua contestação. Tais relatórios, além da respetiva data (11 de novembro de 2022, que não corresponde ao alegado por qualquer das Partes), não nem sequer indicam o técnico responsável da reparação. Perante isto, e na falta de prova adicional, não são os mencionados documentos suficientes para fazer contraprova da convicção do Tribunal resultante das declarações da parte, da prova testemunhal e dos documentos a fls. 12 e 13.

Provada a desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer da pretensão do Reclamante: a condenação da Reclamada na restituição do valor pago com o telemóvel, na sequência da respetiva resolução.

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, o consumidor tem o direito, entre outros, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, à resolução deste.

Estando demonstrada a falta de conformidade do bem com o contrato, por um lado, e que o aparelho em causa já foi objeto de inúmeras intervenções - pelo menos cinco -, verifica-se um incumprimento definitivo, por perda objetiva do interesse na reposição da conformidade que, em nosso entender, fundamenta a pretensão do Reclamante à destruição do negócio e conseqüente devolução do preço.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Com efeito, a resolução, além de possível, não é, ao contrário do que alega a Reclamada, abusiva. Provada a desconformidade e cinco intervenções distintas no mencionado telemóvel, sem sucesso, não é de exigir que o Reclamante volte a ficar privado do seu telemóvel para nova análise e eventual tentativa de reposição da conformidade do mesmo.

Assim, tem o Reclamante direito à resolução do contrato, nos termos em que o fez e, conseqüentemente, direito ao reembolso da parte do preço que pagou pelo respetivo aparelho (€ 261,00 iniciais e € 504,00 nas prestações).

Adicionalmente, pede o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento dos custos suportados por aquele com o presente processo arbitral. Ora, tendo tais custos resultado exclusivamente da atuação da Reclamada que, uma vez resolvido o contrato, não procedeu à devolução do respetivo preço, considera-se que a mesma deverá suportar os mesmos. Na verdade, não fora a atuação, ilícita, da Reclamada, não teria o Reclamante suportado tal dano.

Em suma, pelos motivos expostos, procede parcialmente a reclamação apresentada.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, no reembolso ao Reclamante de € 765,99, acrescido do pagamento de € 30,00, suportados pelo Reclamante com o presente processo arbitral. Em consequência da resolução do contrato, deverá o Reclamante devolver à Reclamada o aparelho comprado junto da mesma.

Fixa-se à ação o valor de € 1269,99 (mil duzentos e sessenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.  
Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de novembro de 2022.

O Juiz Árbitro,  
**(Tiago Soares da Fonseca)**