



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 3693 /2020

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

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

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição do telemóvel por outro igual ou características idênticas ao abrigo da garantia; Resolução do contrato e reembolso do valor pago (€232,80).

Sentença nº 52 / 2022

PRESENTES:

Reclamante
Reclamada A representada pelo gerente
Reclamada B representada pelo advogado

RELATÓRIO E FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes deste modo a reclamante, o ilustre mandatário da reclamada ---- e pessoalmente o representante da reclamada ----

Foi tentado o acordo que não foi possível em virtude do representante legal da ---- ter reiterado a afirmação de que o telemóvel objeto de reclamação foi recondicionado ainda antes da reclamante o ter adquirido em 23/04/2019.

Ouvido aqui o representante legal da reclamada ---- por ele foi dito que adquiriu o telemóvel em 15/04/2019 e que foi vendido à reclamante em 23/04/2019.

Resulta das peritagens feitas quer pela ----- quer pela ordenada por este Tribunal que o telemóvel objeto de reclamação foi recondicionado ainda antes de ser adquirido pela reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Resulta dos relatórios dos senhores peritos que o telemóvel não foi recondicionado pela ----- e sendo assim por exclusão de partes terá sido recondicionado pela ----

DECISÃO:

Em face da situação, julga-se procedente a reclamação, absolve-se a reclamada ---- do pedido e condena-se a reclamada ---- a entregar a reclamante um telemóvel marca ---, modelo ---- GB/64GB, Dual SIM SM-A405FN/Ds 5.9" Branco, devendo a reclamante logo que receba o telemóvel novo submete-lo à apreciação dos técnicos da---- para verificarem se todas as componentes do mesmo são de origem ou não.

Sem custas.

Notifique-se

Lisboa, 16 de Março de 2022
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

Reclamante
Reclamada B representada pelo advogado

RELATÓRIO E RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes a reclamante e o mandatário da ----, não se encontrando qualquer representante da -----.

Foi junto ao processo o relatório do Senhor Perito, no qual resulta que o telemóvel foi aberto antes de ter sido vendido à reclamante e que efectivamente tinha peças não de origem.

DECISÃO:

Uma vez que não se encontra presente a ----- e tendo em consideração que o processo não foi objecto de qualquer adiamento, adia-se o mesmo para o dia 16 de Março, devendo a ----- ser notificada com cominação, nos termos dos artºs 14º nº 2 da Lei de Defesa do Consumidor com a redação que lhe foi dada pela Lei 63/2019, de 18 de Agosto.

Sem custas.
Notifique-se

Lisboa, 23 de Fevereiro de 2022
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

Reclamante
Reclamada A representada pelo gerente
Reclamada B representada pelo advogado

FUNDAMENTAÇÃO:

Reiniciado o Julgamento encontram-se presentes, através de videoconferência, as empresas reclamadas e a reclamante.

Este Julgamento teve início no dia 27 de Janeiro de 2021 e foi interrompido para peritagem no sentido de averiguar se o telemóvel, objecto de reclamação, tinha ou não o defeito alegado pela reclamante, mas a reclamada “-----” tem um entendimento diferente no que se refere ao pagamento da peritagem, ao contrário da outra reclamada “----”.

É entendimento deste Tribunal, que a prova apresentada pelas reclamadas, embora licita não é convincente, uma vez que não é levada a efeito por uma entidade independente, como se impõe em qualquer tribunal seja judicial ou arbitral.

De harmonia com o nº 2 da reclamação as anomalias que o telemóvel apresenta são: falhas no funcionamento do touchscreen e na entrada dos fones.

Para além disso, conforme resulta do nº 3 da reclamação faltam colas, parafusos e dissipadores com plásticos por cima, não cumprindo os requisitos do fabricante para a reparação ao abrigo das condições gerais da garantia.

Na sequência do Despacho que acaba de ser proferido, foi solicitado pelo ilustre mandatário da ----- que fique registado nesta Acta o seguinte:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

“A ----entende que o disposto no artº 342º do Código Civil foi já integralmente cumprido por esta.

Com efeito, a ---- apresentou nos autos prova dos factos que alegou, como efectivamente lhe cabia, ao abrigo do artº 342º do CC. Prova essa que, como é natural, caberia a este Tribunal apreciar livremente e nos termos da lei.

O que a ----- não aceita é que o referido preceito legal sirva para fundamentar a imposição de na condição de reclamada, pagar uma peritagem que não requereu e pagá-la, veja-se bem, independentemente da conclusão que saia dessa mesma peritagem.

Por fim, deve reforçar-se que a -----teve o cuidado de apresentar nos autos prova que alegou e alega, pelo que a mais não estaria obrigada.

Em face do exposto, a ----- entende por isso e aqui reitera para que fique em Acta que a imposição de uma peritagem com despesas suas não tem, salvo devido respeito, que é muito, qualquer cabimento legal.

Tanto mais e apenas para que fique assente nos autos, que a própria reclamante quanto foi interpolada rejeitou também suportar qualquer pagamento relacionado com a peritagem, embora no caso da reclamante nem tão pouco logrou fazer prova do direito invocado.”

Não está em causa neste processo, como em qualquer processo de conflitos de consumo o direito das partes, designadamente das reclamadas, fazerem a prova que entenderem.

Do mesmo modo o Tribunal apreciará rigorosamente todas as provas junto ao processo, no momento próprio e não como é por demais evidente no momento em que cada uma das partes apresenta as provas que considerar idóneas.

Quanto ao direito invocado pela reclamante, o direito vem deferido na Lei das Garantias (Dec-Lei n.º67/2003, de 08 de Abril).

É por demais evidente que, a reclamante quando apresenta a reclamação de um bem que foi vendido e que tem uma garantia de 2 anos, não sabe nem é obrigada a saber o motivo da avaria. Essa tarefa cabe ao vendedor / produtor (Lei do Consumidor, Lei das Garantias e da Responsabilidade do Produtor).

Os produtores procuram ignorar muitas vezes que eles são solidariamente responsáveis com os vendedores dos bens que colocam no mercado, pelo prazo da garantia que é 2 anos, previsto no artº 4º e 5º do Dec-Lei 67/2003, de 8 de Abril, com a redacção que lhe foi dada pelo Dec-Lei 84/2008, de 21 de Maio.

É do mais elementar entendimento e compreensão que o juiz de um tribunal arbitral de conflitos de consumo tenha algumas reservas quanto às provas apresentadas pelas reclamadas, uma vez que a experiência nos ensina que elas procuram evitar pagamento de encargos resultantes da pouca resistência que têm os produtos que colocam no mercado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



DESPACHO:

Nestes termos e sem necessidade de mais alongadas considerações, interrompe-se de novo o Julgamento e ordena-se que se proceda à peritagem tal como foi solicitado e quanto ao pagamento mantém-se o despacho anterior no sentido dos custos serem suportados pelas reclamadas, ao abrigo do artº 342º nº 2 do Código Civil.

Centro de Arbitragem, 6 de Outubro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

Reclamante
Reclamada A representada pelo gerente
Reclamada B representada pelo advogado

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de vídeo conferência a reclamante, o representante da reclamada ---- e o ilustre mandatário da reclamada -----

Ouvida cada uma das partes de “per si”, o mandatário da ---- sustentou além do mais, que o telemóvel objecto de reclamação, teria sido aberto em 09/04/2019 ou seja, antes da reclamante o ter adquirido, facto que ocorreu em 23/04/2019.

FUNDAMENTAÇÃO:

Tendo em consideração que o telemóvel foi adquirido em 23/04/2019, pelo que a garantia se prolonga até 24/04/2021, e que em 20 de Julho de 2020 foi entregue a um centro de assistência da ----, tendo sido informada que:

“Em 20.07.2020, o centro de assistência da ---- comunicou à reclamante que o orçamento de reparação (PT151505) seria no valor de €107,67, dado que o equipamento já tinha sido submetido a uma assistência prévia não autorizada, faltando "colas" e "parafusos", "dissipadores com plásticos por cima", pelo que não cumpria os requisitos do fabricante para a reparação ao abrigo das condições gerais de garantia (Doc.2-4Fls.), o que não foi aceite pela reclamante uma vez que adquiriu um equipamento novo que nunca foi submetido a qualquer reparação, não procedendo ao levantamento do equipamento.”

Tendo em conta que, é de um certo modo estranho que alguém que tenha adquirido um telemóvel, ou um outro bem dentro da garantia, o submeta a uma reparação externa, quando não tem que pagar durante a garantia qualquer valor por qualquer reparação que não seja considerada de mau uso.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim, entende-se que o telemóvel deverá ser objecto de uma peritagem ordenada nos termos do artº 477º do Código Civil, a levar a efeito, por um técnico especializado em reparações de telemóveis no sentido de informar se o telemóvel objecto de reclamação, terá ou não sido aberto por uma entidade não recomendada pela marca e na hipótese afirmativa, em que data provável.

DESPACHO:

Nestes termos, suspende-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito para proceder à análise do telemóvel e apresentar relatório, do qual resulte se o telemóvel foi ou não aberto por entidade estranha a um representante da marca e antes ou depois de 23/04/2019 , por uma entidade não recomendada pela marca.

Oportunamente designar-se-á nova data para continuação do Julgamento.

Centro de Arbitragem, 27 de Janeiro de 2021
O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)