



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 5109 / 2022**

---

## **TÓPICOS**

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

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

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de abril

**Pedido do Consumidor:** Substituição do equipamento por um novo ou anulação do negócio com reembolso do valor pago pelo bem.

---

## **SENTENÇA Nº 120 / 2023**

### **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 a Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada um telemóvel na condição de novo, que já foi enviado por três vezes para reparação. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição do aparelho por outro ou na anulação do negócio com o reembolso do preço. Indica como valor € 1169,99.

Por sua vez, a Reclamada alegou que após novo envio do aparelho para avaliação, confirmou-se que o mesmo cumpria as especificações de desempenho, uso e funcionalidade. Que, não se repetindo as anomalias reportadas pela Reclamante, não tem a Reclamante direito à substituição do equipamento.



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica, entre outras atividades, à comercialização de telemóveis (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 29 de setembro de 2022, a Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novo, um iPhone 14, por € 1.169,99 (cf. fatura a fls. 14);
3. A Reclamante adquiriu o mencionado aparelho para seu dia a dia (cf. declarações da Reclamante);
4. A 2 de novembro de 2022, a Reclamante entregou o aparelho na Reclamada para assistência em garantia, por motivo de problema no som (cf. Guia de reparação junto a fls. 7 e doc. a fls. 15);
5. Por esta ocasião, o aparelho da Reclamante não tinha danos estéticos visíveis (cf. Doc. a fls. 7);
6. Na ocasião, o aparelho foi reparado, tendo sido substituídos alguns dos seus componentes (cf. declarações da Reclamante e documentos junto em audiência de discussão da ---de Reparação 110080635 juntos aos autos);
7. Ao levantar o telemóvel, após reparação, a Reclamante observou que mesmo tinha a tampa traseira riscada (cf. doc. a fls. 9, doc. a fls. 15, imagens da tampa traseira junta em audiência de discussão e julgamento juntas aos autos e declarações da Reclamante);
8. Nesta ocasião, a Reclamante, não levantou o equipamento e solicitou a resolução do novo problema (cf. doc. a fls. 9 e declarações da Reclamante);
9. A Reclamada informou a Reclamante iria fazer substituição das peças riscadas (*back over*) (cf. doc. a fls. 9, doc. a fls. 15 e declarações da Reclamante);
10. A 9 de dezembro de 2022, a Reclamante recolheu o equipamento e a 11 de dezembro de 2022, voltou a entregar o aparelho na Reclamada, para reparação em garantia, por motivo de problemas de som (baixa qualidade de som nas chamadas e alguns ruídos) e agora a tela com uma coloração alaranjada (ecrã e câmara fotográfica) (cf. *email* a fls. 15, Guia de



reparação a fls. 11, imagens do aparelho juntas em audiência de discussão e julgamento e declarações da Reclamante);

11. A Reclamada não substituiu o aparelho da Reclamante, por considerar que o mesmo não replicou a anomalia anterior, estando na loja do colombo, para ser levantado (cf. doc. a fls. 15-16);
12. A 29 de dezembro de 2022, a Reclamante apresentou reclamação por escrito no livro de reclamações da Reclamante, por estar privada do telemóvel desde o dia 2 de novembro 2022;
13. A Reclamante não chegou a levantar o telemóvel entregue à Reclamada estando, desde 2 de novembro, a usar um outro (cf. declarações da Reclamante).

### **3.1.2. 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 os documentos 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 artigo para utilização pessoal e que já foi intervencionado por três vezes na Reclamada: a primeira com problemas no som; a segunda por danos causados com a reparação na capa do aparelho e a terceira com os mesmos problemas da primeira vez e um novo problema. Que, na terceira vez que a Reclamante levou o aparelho para a Reclamada, a mesma lhe transmitiu que o aparelho não tinha anomalias e que a Reclamante poderia recolher o mesmo na loja.

Adicionalmente foi ouvido, por iniciativa do Tribunal, ----, responsável de loja do Colombo, que declarou que, segundo informação transmitida, o aparelho em questão teria sido intervencionado por duas vezes, a primeira por problemas de funcionamento, a segunda por problemas exteriores. Que, na terceira ocasião, o aparelho terá sido enviado para a Irlanda onde não foi detetado qualquer problema.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

O facto provado sob o n.o 1 é um facto do conhecimento público e deste Tribunal.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O Tribunal é competente.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante adquiriu um telemóvel para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.o<sup>s</sup> 1 a 3). Estamos, assim, perante uma compra e venda de *bens de consumo*, abrangida pelo Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de abril. Este diploma reconhece ao comprador de bem que não cumpra os requisitos objetivos e subjetivos de conformidade esperados (cf. artigos 6.o e 7.o) um conjunto de direitos, entre os quais, nas circunstâncias previstas no mesmo, à substituição do bem.

Voltando ao caso dos autos, está provado, por acordo das Partes, que a Reclamante comprou um telemóvel que já teve problemas objeto de intervenção na Reclamada por, pelos menos duas vezes (cf. factos provados 4 a 9). As Partes apenas não estão de acordo, se o telemóvel persiste, ou não, com problemas, por ocasião da terceira vez que foi deixado na Reclamada. Em nosso entender, a resposta é afirmativa, com fundamento nas declarações da Reclamante, por um lado, no documento junto a fls. 11 e nas imagens do aparelho ligado juntas em audiência de discussão e julgamento. Assim, verifica-se a violação do dever de conformidade previsto no artigo 5.o e 7.o, n.o 1, al. d), do DL 84/2021, de 18 de outubro. A Reclamante não poderia razoavelmente esperar que um telemóvel num pouco mais de um mês após a compra tivesse de ser entregue para reparação e, num prazo de três meses, tivesse de ser deixado por 3 vezes para reparar, continuando alguns dos problemas por reparar.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Nestas circunstâncias, caberia à Reclamada elidir a presunção de desconformidade, por ocasião da terceira entrega. Quer atentas as declarações da Reclamante, quer ainda perante as imagens que a mesma apresentou do aparelho, designadamente as fotos. Contudo, não o fez. Contra isto, não procede, em nosso entender, o documento junto a fls. 19 pela Reclamada, cuja data em foi emitido se desconhece. Impunha-se, em nosso entender, prova adicional.

Provada a desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer da pretensão da Reclamante: a condenação da Reclamada na substituição do aparelho.

Nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 15.º do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, o consumidor tem o direito, entre outros, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, à reposição da conformidade do bem, através da reparação ou substituição.

Assim, estando demonstrada a falta de conformidade do bem com o contrato, por um lado, e não tendo sido alegada a impossibilidade da substituição ou de custos desproporcionados com a mesma, procede a pretensão da Reclamada.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, a substituir o telemóvel que vendeu à Reclamante por outro igual, na condição de novo.

Fixa-se à ação o valor de € 1169,99 (mil cento e sessenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.  
Lisboa, 30 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**