



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4957 /2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Reparação legal parcial ou incorrecta

Direito aplicável: DL n.º 67/2003, de 8 de abril

Pedido do Consumidor: Substituição do equipamento.

Sentença nº 149 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos;

e

Reclamadas: - -----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que ao fim de alguns meses de uso de um telemóvel adquirido à Reclamada ----, o mesmo foi objeto de intervenção técnica, por defeito em garantia, junto da Reclamada ---. Que após essa intervenção o aparelho tinha uma moosa, motivo pelo qual não levantou o mesmo. Pede, a final, a condenação das Reclamadas na reparação ou substituição do bem.

Em resposta dirigida ao CACCL, a Reclamada ---- alegou que só presta serviços à Reclamada ---, de acordo com as instruções da mesma.



Já a Reclamada ---- veio alegar que a película do telemóvel do Reclamante foi trocada deixando o aparelho de ter qualquer dano que possa ser imputado à Reclamada.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada --- comercializa telemóveis (facto do conhecimento publico);
2. A Reclamada ---- repara telemóveis (cf. doc. a fls. 19 e 20);
3. A 28 de setembro de 2021, --- comprou à Reclamada ----, na condição de novo, por € 719,00, telemóvel para o dia a dia (cf. fatura a fls. 4 e declarações do Reclamante);
4. Pouco tempo depois, em data não apurada, o Reclamante adquiriu o mencionado telemóvel, para uso pessoal, a ---- (cf. declarações do Reclamante);
5. Meses depois, em data concretamente não apurada, a película de origem do telemóvel, começou a soltar-se (cf. declarações do Reclamante e doc. a fls. 7);
6. Em finais de outubro de 2022, o Reclamante contactou a Reclamada ---- com vista a reparação do aparelho (cf. *emails* a fls. 5 e 6 e declarações do Reclamante);
7. A 5 de novembro de 2022, o Reclamante deixou o aparelho na Reclamada --- para análise (cf. doc. a fls. 20 e 21);
8. A 7 de novembro de 2022, a Reclamada --- confirmou que o aparelho do Reclamante tinha falhas na película protetora do ecrã, tendo substituído a mesma (cf. relatório técnico a fls. 19, imagens do aparelho a fls. 17-18 e inquirição da testemunha ----);

Posteriormente, em data na apurada, o Reclamante deslocou-se à Reclamada não tendo levantado o aparelho, com fundamento em moosa no mesmo (cf. declarações do Reclamante);

9. A Reclamada --- voltou a analisar o aparelho não tendo detetado qualquer moosa no ecrã (cf. inquirição da testemunha ---);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. Necessitando do usar o aparelho, o Reclamante acabou por regressar à Reclamada --- levantando o aparelho (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
11. A 24 de novembro de 2022, a Reclamada --- informou o Reclamante que foi substituída a película do aparelho e que o mesmo não tem qualquer moosa. Mais informou o Reclamante que quando o equipamento foi recebido na Reclamada --- tinha dano na película solucionado com a substituição da mesma (cf. *email* a fls. 9-10 e imagens a fls. 17 e 18).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:
A. A existência de moosa ou danos no aparelho do Reclamante.

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, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com especial relevância para os documentos mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo, para a uso próprio, ao anterior proprietário do mesmo que, por sua vez, o tinha comprado à Reclamada ---- para o dia a dia. Mais declarou que deixou o telemóvel para reparação na Reclamada --- por problema na capa de origem do ecrã e que, ao levantar o aparelho, após troca da película do ecrã, se recusou a fazê-lo por considerar que aparelho tinha uma moosa. Que mais tarde, necessitando do mesmo, acabou por levantar o aparelho.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Além do Reclamante, foi ouvido ----, testemunha, funcionário da ---, com curso de eletrónica. Esta testemunha esclareceu que examinou o aparelho por ocasião da sua entrega pelo Reclamante, tendo confirmado que a película de origem do ecrã estava danificada, com duas bolhas. Que retirou a película de origem e, após confirmar que o ecrã dobrável (UTG) não tinha qualquer dano colocou nova película no ecrã. Mais declarou a testemunha que, não tendo o Reclamante aceite levantar o aparelho com a nova película com fundamento em moosa no ecrã, voltou a analisar o telemóvel, primeiro à vista desarmada e depois no microscópio não tendo identificado, nem os seus colegas, qualquer moosa.

Quanto ao facto não provado A., cabia ao Reclamante, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, demonstrar que, aquando da entrega do aparelho à Reclamada --- ou após a substituição da tela do ecrã do telemóvel pela Reclamada ---, o respetivo aparelho tinha/continuava a ter ou passou a ter uma moosa. Contudo, apesar de o Reclamante alegar a existência de tal moosa e de assim o declarar em julgamento, impunha-se, em nosso entender, prova adicional (fotografia, vídeo ou perícia ao telemóvel) que permitisse dar facto como provado. Sobretudo, perante a contraprova produzida pelas Reclamadas. Com efeito, não só as fotografias do aparelho juntas aos autos não permitem aferir a existente de qualquer dano ao nível do ecrã do aparelho, como ainda a testemunha ---, técnico que interveio no processo, esclareceu que analisou o aparelho, inclusivamente a microscópio, não tendo identificado qualquer moosa ou dano no 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, capacidade judiciárias e são legítimas.

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

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ficou provado que o Reclamante adquiriu um telemóvel para uso não profissional a pessoa que, por sua vez, o comprou para uso pessoal a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização: a Reclamada --. Assim, em abstrato, o Reclamante, enquanto terceiro adquirente, pode beneficiar dos direitos que a lei reconhece ao consumidor na compra e venda de bens de consumo (cf. n.o 4 do artigo 4.o do DL n.o 67/2003, de 8 de abril).

Adicionalmente, ficou provado que o Reclamante contratou à Reclamada --- a reparação em garantia do mencionado aparelho. Isto é, uma prestação de serviços de consumo.

No caso em análise, a questão que se coloca é saber se o Reclamante tem, ou não, direito à substituição do equipamento, com fundamento em desconformidade do bem.

Ora, uma vez que a pretensão do Reclamante pressupõe, em primeiro lugar, a prova da falta de conformidade do bem/e ou do serviço executado e que a mesma não ficou provada, apenas se pode concluir pela sua improcedência.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por não provada, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolvem-se as Reclamadas do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 719,00 (setecentos e dezanove euros), o valor da aquisição originária do aparelho do Reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de abril de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)