



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3614 /2022**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico pequenos

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** artºs 6º, 7º, 10º, 11º 12º e 15º, nº 1, alíneas a) e c) do Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro, 10º e 11º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Substituição ou resolução do contrato de compra/venda e reembolso do valor pago, no âmbito da garantia do equipamento.

---

## **Sentença nº 185 / 2023**

### **AS PARTES:**

Reclamante

Reclamado

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente pessoalmente o reclamante. Não se encontra a reclamada nem se fez representar, apesar de ter sido convocada para a continuação de Julgamento.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

O objeto de reclamação consiste na aquisição de um telemóvel ocorrida em 12/07/2022, cuja garantia em termos normais se prolongaria até 12/07/2025.

Acontece que, o reclamante apesentou reclamação junto da reclamada de uma avaria em 22/08/2022 e, na qual se refere que, a reclamada não procedeu à reparação nem à substituição do telemóvel invocando que o mesmo tinha uma avaria que estava fora da garantia. Não se refere que tipo de avaria tem o telemóvel.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Sabe-se que, nem todas as irregularidades ocorridas em qualquer objeto estão cobertas pela garantia.

A reclamada foi citada para Julgamento que teve o seu início em 15/02/2023, mas que foi interrompido e ordenou-se na data uma peritagem que foi efetuada cujo relatório se mostra junto ao processo, do qual foi-lhe dado conhecimento à reclamada que nada disse, o qual contém o seguinte conteúdo.

*“Depois de Abrir e Examinar ao pormenor em laboratório conclui-se que:*

- 1) Houve intervenção na motherboard, pois falta componentes (Shield);*
- 2) Falta de parafuso;*
- 3) O aparelho não apresenta danos de mau uso (queda, água) que possa ter danificado o aparelho;*

*Causa Provável: Defeito de fabrico.”*

Assim, como não há motivo para colocar em causa o relatório do senhor perito datado de 16/02/2023, dão-se como provados os factos constantes da reclamação, e o conteúdo do relatório do senhor perito e em consequência julga-se procedente a reclamação e condena-se a reclamada a entregar ao reclamante no prazo de 15 dias um telemóvel novo, igual ao objeto de reclamação sem qualquer encargo para o reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## **DESPACHO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e condena-se a reclamada a entregar ao reclamante no prazo de 15 dias um telemóvel novo, igual ao objeto de reclamação sem qualquer encargo para o reclamante e condena-se a reclamada ao abrigo nos disposto nos artºs 6º, 7º, 10º, 11º 12º e 15º, nº 1, alíneas a) e c) do Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro, 10º e 11º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro.

O reclamante deverá restituir à reclamada o telemóvel que tem em seu poder bem como todo o equipamento que dela recebeu.

Sem custas.  
Notifique-se.

---

Lisboa, 24 de Maio de 2023  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)