



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1453 / 2022**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** *Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18/10; n.º 1 do artigo 342º do C.C.; Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril*

**Pedido do Consumidor:** A empresa tem que admitir o defeito de fabrico

---

## **SENTENÇA Nº 364 / 2023**

---

**Reclamante:**

**Reclamada1:**

**Reclamada2:**

**Reclamada3:**

### **SUMÁRIO:**

*No quadro de um novo mosaico da UE de proteção dos direitos do consumidor, consagra-se, no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18/10, a possibilidade de o consumidor optar diretamente entre a substituição do bem e a resolução do contrato, sem necessidade de verificação de qualquer condição específica, quando esteja em causa uma falta de conformidade que se manifeste nos primeiros 30 dias a contar da entrega do bem.*

*Não obstante, dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. e 13 daquele diploma incumbem ao aquirente/ consumidor.*



## **1. Relatório**

**1.1.** O Requerente pretendendo a condenação das Requeridas no pagamento da quantia de €979,99 vem alegar na sua reclamação que o telemóvel adquirido à primeira Reclamada manifestou uma não conformidade no prazo legal como o seja o Display do mesmo partiu internamente

**1.2.** Citada, a Requerida1 apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, impugnando os factos versados na reclamação inicial, no demais afirmando que o Reclamante nunca denunciou junto da Requerida qualquer não conformidade

**1.3.** Citada, a Requerida2 apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alegando a sua ilegitimidade na demanda pois que se trata de mero prestador de serviço não assumindo a posição de vendedor ou produtor, não lhe podendo ser assacada qualquer responsabilidade, e bem assim alegando que a não conformidade advém de utilização indevida do equipamento pelo Requerente.

**1.4.** Citada, a Requerida3 apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, também alegando inexistência de não conformidade à data de entrega do bem, porquanto a mesma surge por utilização indevida do equipamento pelo Consumidor

\*

A audiência realizou-se com a presença de todas as partes, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

### **2. 1. Valor da ação arbitral**

Fixa-se como valor da demanda €979,99

### **2. 2. Objeto de Litígio**

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se devem ou não as Requeridas proceder à indemnização do Requerente na quantia de €979,99



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

\*

### 3. Fundamentação

#### 3.1. Dos Factos

##### 3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. O Requerente adquiriu à Requerida ---a 20/01/2022 um telemóvel marca --- Flip3 5G no valor de €979,99

2. A 04/04/2022 o Reclamante entregou à Reclamada ---, para reparação ao abrigo da garantia, denunciando que o display se encontrava partido internamente

3. O equipamento apresenta uma perfuração na camada de proteção (protect layer) que atinge e danifica a camada ultrafina do ecrã (Ultra Thin Glass) ocasionando que este tenha deixado de funcionar na parte superior e no meio do ecrã apareça uma mancha negra

##### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

\*

#### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** resultou na sua essência da prova documental junta aos autos mormente o relatório técnico de análise do equipamento bem corroborado pelo depoimento da ---, tendo sido o próprio técnico a avaliar o equipamento. Assim, se quanto ao ponto 1 e dos dos factos provados os mesmos resultam de acordo das partes, já o ponto 3 da matéria dada por provada assenta na convicção formada deste Tribunal que o dano manifesto no equipamento não se deveu a não conformidade existente à data de entrega do bem ao consumidor mas a ato posterior, que danificou o equipamento e por conseguinte revelou as não conformidades elencadas pelo consumidor. Ou seja, não é concordante com a natureza do dano (perfuração do ecrã do equipamento) que o mesmo existisse à data da entrega do bem sem que tenha sido perceptível



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

pelo consumidor, que, ademais, não fez qualquer referência a esta perfuração, somente a mancha que o mesmo diz ter surgido subitamente e sem qualquer explicação. Ora, ta não se poderá afirmar de acordo com as regras da experiência comum: a perfuração de um ecrã não se dá por geração espontânea tendo necessariamente que ter sido ocasionado por ato mecânico, como a testemunha referiu “o telefone foi fechado com algo no meio e por conta do ecrã se encontrar picado com o passar do tempo deixou de dar imagem”

\*

### **3.3. Do Direito**

É inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de bem móvel de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas no n i da al c), al g) e o) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18/10 aplicável ao caso por força do disposto nos artigo 55 e no 1 do artigo 53 daquele mesmo diploma legal, ou seja, por se tratar de contrato de compra e venda de consumo lavrado já na sua vigência legal.

Assim, diferentemente do que ocorria até então, este novo regime aplicável aos contratos de compra e venda de consumo vem a estipular uma hierarquização nos remédios jurídicos de que o consumidor pode lançar mão perante a verificação da não conformidade do bem (vide a este propósito artigo 15 do supra referenciado diploma legal).

Dúvidas não restam, da matéria dada por provada, que os bens em questão olvidam o preenchimento, no caso concreto, das als a) do artigo 6º, quanto aos requisitos subjetivos de conformidade, e al b) do artigo 7º quanto aos requisitos objetivos de conformidade, apresentando-se por conseguinte como não correspondentes à descrição do bem levada a cabo pelo vendedor, não possuindo por conseguinte as qualidades que a Requerida apresentou ao consumidor antes da celebração do contrato, afirmando-se por tal bens não conformes.

Não conformidade esta manifesta logo no momento de entrega dos bens à Requerente que a par da recusa de receção dos mesmos, recusou ainda, nos termos do disposto no n.º7 do artigo 15 o pagamento do preço remanescente



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Nestes casos em que a não conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato, nos termos do disposto no artigo 16o

Ao contrário do previsto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual, que não estabelecia qualquer hierarquia de direitos em caso de não conformidade dos bens - reconhecendo ao consumidor um direito de escolha entre a reparação do bem, a substituição do bem, a redução do preço ou a resolução do contrato - o presente decreto-lei incorpora a solução da Diretiva que aqui se transpõe, a qual prevê os mesmos direitos, embora submetendo-os a diferentes patamares de precedência. Trata-se, pois, de matéria sujeita ao princípio da harmonização máxima, que impede o legislador nacional de divergir da norma europeia.

Neste enquadramento, em caso de não conformidade do bem, o consumidor tem o direito à «reposição da conformidade», através da reparação ou da substituição do bem, à redução do preço e à resolução do contrato, estabelecendo-se as condições e requisitos aplicáveis para cada um destes meios.

No quadro de um novo mosaico da UE de proteção dos direitos do consumidor, consagra-se, no presente decreto-lei, a possibilidade de o consumidor optar diretamente entre a substituição do bem e a resolução do contrato, sem necessidade de verificação de qualquer condição específica, quando esteja em causa uma falta de conformidade que se manifeste nos primeiros 30 dias a contar da entrega do bem.

Porém, também neste diploma, dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342o do C.C. e 13 daquele diploma incumbem ao aquirente/ consumidor.

Dúvidas não restam sobre o dano existente no bem, porém, dispõe o n 1 do artigo 13o daquele mesmo diploma que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade. Conforme supra referenciado a falta de conformidade manifesta no bem (como o seja o ecrã picado) não é compatível com uma não conformidade originária, não se podendo presumir existente a data de entrega do bem ao Reclamante, mas sim, que terá surgido em momento posterior por qualquer ato externo sobre o bem.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Decaindo, assim e sem mais considerações, a pretensão do Requerente

\*

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo as Requeridas do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 4/9/23

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)