



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3079 /2022**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Incumprimento da garantia legal

**Direito aplicável:** DL nº 67/2003, de 8 de maio

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato/devolução do valor de aquisição do equipamento.

---

## **SENTENÇA Nº 47 / 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 o Reclamante, em síntese, que adquiriu um telemóvel da marca ----à prova de água, posteriormente objeto de intervenção técnica na ----. Que, após a mencionada intervenção e lhe ter sido assegurado que o aparelho mantinha as características iniciais, foi utilizado debaixo de água, deixando de funcionar. Que o aparelho foi entregue à ---- para reparação, tendo-lhe sido apresentado orçamento de reparação, com fundamento nos danos verificados não estarem cobertos pela garantia. Que discorda de tal entendimento. Pede, a final, a resolução do contrato e a restituição do valor do equipamento (cf. reclamação junto a fls. 1 e ss.).



Por sua vez, em resposta dirigida ao CACCL, a Reclamada alega que o equipamento do Reclamante foi corretamente reparado, que a anomalia posteriormente detetada é independente da primeira reparação, e resulta de má utilização do Reclamante (cf. *email* de 16 de agosto de 2022 a fls. 19 e ss.).

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 22 de março de 2021, o Reclamante comprou, na condição de novo, à ----- por € 330,00, um telemóvel ---- (cf. fatura-recibo 1/5307480097 a fls. 3);
2. O modelo em questão tem certificação IP67, sendo resistente à 1,5 metros de profundidade, durante 30 minutos (cf. inquirição da testemunha ----);
3. O Reclamante comprou o mencionado para uso pessoal (cf. declarações do Reclamante);
4. A Reclamada é a representante em Portugal dos aparelhos da marca S-- -- (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
5. A 22 de junho de 2022, a ----- fez uma intervenção técnica no telemóvel do Reclamante, reparando o circuito do *display* e de carga, atualização de *software*, testes funcionais e substituição de cabo de dados (cf. relatório técnico da reparação DC796640 junto a fls. 4, e inquirição da testemunha ----);
6. No final desta intervenção, a ---- testou a estanquicidade do aparelho, tendo o respetivo teste sido positivo (cf. inquirição da testemunha ---);
7. Posteriormente, o Reclamante utilizou o telemóvel debaixo de água, tendo entrado água no mesmo (provado por reconhecimento do Reclamante);
8. A 27 de julho de 2022, o Reclamante voltou a deixar o telemóvel na ---- para reparação em garantia (cf. orçamento de reparação DC8011217 junto a fls. 5 inquirição da testemunha ---);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

9. Na sequência de análise ao mesmo, a --- identificou que o equipamento tinha vestígios de humidade, responsável por avarias no terminal, considerando que não ser possível a reparação do aparelho ao abrigo de garantia do fabricante, apresentando orçamento de reparação, no valor de € 379,31 (cf. orçamento de reparação DC8011217 junto a fls. 5 e inquirição da testemunha ---);
10. Nessa ocasião também, foi observado que a capa detrás do aparelho vinha sem danos, estando corretamente colada e que o vedante da porta SIM, também não apresentava danos, apesar de o apresentada sinais de humidade no seu interior sobretudo na entrada SIM (cf. imagens a fls. 9 e inquirição da testemunha ---);
11. Posteriormente, o Reclamante contactou a Reclamada sobre o assunto, tendo esta considerado a perda de garantia quanto aos danos resultantes de humidade no interior do aparelho (cf. *email* de 29 de julho e 1 de agosto de 2022 a fls. 7 e 6, respetivamente).

### **3.1.2. Factos Provados**

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:

A. Que a entrada da água no aparelho do Reclamante tenha resultado de um defeito no aparelho.

### **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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo para a uso próprio e que, após reparação do mesmo, lhe foi assegurado que continuava a ser resistente à água. Que, pouco tempo depois, deixou cair o aparelho num lavatório com água e que este deixou de funcionar. Que solicitou à --- a sua reparação em garantia, tendo esta recusado, apenas aceitando a reparação mediante orçamento.

Além do Reclamante foi ouvido, ----, testemunha da Reclamada, funcionário da ---- e que examinou o aparelho por ocasião da segunda vez que o mesmo foi entregue a esta empresa. Esclareceu esta testemunha todos os aparelhos intervencionados, antes de serem entregues aos clientes são testados, designadamente quanto à sua estanquicidade, tendo tal ocorrido e o resultado sido positivo, conforme documentos exibido. Que, mais tarde, recebido do Reclamante o aparelho para nova reparação, verificou que o mesmo tinha humidade no seu interior, sobretudo na entrada SIM. Que quando abriu o telemóvel não detetou qualquer anomalia na capa detrás ou no vedante da porta SIM. Que, no seu entender, o aparelho terá ficado debaixo de água por mais tempo do que aquele permitido.

Quando ao facto não provado A., cabia ao Reclamante, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, demonstrar que o dano no aparelho resultou de um defeito do mesmo. Se é certo que o facto de entrar água/humidade num aparelho resistente à água é um forte indício de que o mesmo não está em condições, a verdade é que da contraprova produzida pela Reclamada – o orçamento de reparação DC8011217 junto a fls. 5 e a inquirição da testemunha ---, com conhecimento direto dos factos –, não ficou o Tribunal convencido que o aparelho em causa tivesse uma desconformidade de origem. No limite, o problema em questão poderá resultar de uma utilização indevida do Reclamante ou mesmo de uma intervenção desconforme da ---- no mesmo.

Assim, no caso *sub judice*, impunha-se, a nosso ver, prova adicional, como perícia por terceiro ou o depoimento de outras testemunhas com conhecimento de aparelhos e que tivessem analisado o mesmo, que permitissem ao Tribunal dar como provado uma desconformidade/defeito originário do aparelho.

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e 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.

O Reclamante adquiriu um telemóvel para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados 1 e 3). Celebrou, portanto, *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo DL n.º 67/2003, de 8 de maio, em vigor quando foi celebrado o contrato.

No caso em análise, a questão que se coloca é saber se o Reclamante tem, ou não, o direito de resolver o contrato e à restituição preço, por desconformidade do bem.

Ora, na medida em que qualquer das pretensões do Reclamante pressupõe, em primeiro lugar, a prova da falta de conformidade do bem e que a mesma ficou provada, apenas se pode concluir pela improcedência das suas pretensões.

De todo modo, sempre se acrescentará que ainda que o Reclamante tivesse provado a desconformidade do bem vendido, sempre a reclamação proposta não poderia proceder, uma vez que a Reclamada, enquanto produtor<sup>1</sup>, só é responsável, nos termos do disposto no artigo 6.º do DL n.º 67/2003, pela reparação ou substituição da coisa desconforme.

Assim, não procedem as pretensões do Reclamante.

---

<sup>1</sup> Cf., ainda, o artigo 1.º-B, alínea d), do DL n.º 67/2003.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISAO**

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada ---- dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 330,00 (trezentos e trinta euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais. Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**