



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1774/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril

Pedido do Consumidor: Substituição do equipamento.

SENTENÇA Nº 470 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um telemóvel que foi substituído, por motivo de avaria. Que, após a substituição, o novo aparelho voltou a avariar, tendo sido reparado, e voltado a avariar por mais duas vezes. Que, por ocasião da última avaria, a Reclamada recusou-se a reparar, o aparelho ao abrigo de garantia. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição do equipamento por outro equipamento à escolha do Reclamante, mediante pagamento da eventual diferença, pelo Reclamante, entre o valor do aparelho escolhido e valor do aparelho comprado à Reclamada. Indica como valor € 1.029,99.

A Reclamada notificada da reclamação e, posteriormente, da audiência de discussão e julgamento não contestou, tendo-se feito representar por mandatário em audiência de discussão e julgamento.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que vende telemóveis da marca ---- (facto do conhecimento público);
2. A 26 de abril de 2019, o Reclamante comprou à Reclamada um telemóvel ---- por € 1.029,99 (cf. fatura a fls. 2);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado telemóvel para uso pessoal (cf. declarações do Reclamante);
4. A 22 de outubro de 2020, a assistência técnica da Reclamada confirmou avaria no aparelho do Reclamante tendo substituído o mesmo por um novo modelo entregue ao Reclamante (cf. relatório técnico de reparação a fls. 7 e declaração de receção de equipamento junta a fls. 8);
5. A 6 de outubro de 2021, o Reclamante deixou na assistência técnica da Reclamada, o aparelho recebido em substituição do aparelho comprado a 26 de abril de 2019, queixando-se que tinha a imagem sobreposta, que, em alta voz, o som saía com ruído e que a bateria descarregava rapidamente (cf. folha de receção junta a fls. 9);
6. A 6 de outubro de 2021, a assistência técnica da Reclamada confirmou avaria do display/imagem sobreposta/constante do telemóvel, tendo trocado o módulo do display e a bateria, atualizado o *software* e realizado testes funcionais ao aparelho (cf. relatório técnico da reparação junto a fls. 10 e inquirição da testemunha ---
7. A 26 de abril de 2022, o Reclamante voltou a deixar na assistência técnica da Reclamada o aparelho, queixando-se, por esta ocasião, que o equipamento tinha imagem sobreposta, mau contacto no conector USB e os *phones* não estavam a funcionar (cf. folha de receção junto a fls. 11 e inquirição da testemunha---);
8. Nesta ocasião, o Reclamante foi informado que a lente da câmara traseira do aparelho estava danificada (cf. doc. a fls. 11);



9. A assistência técnica da Reclamada apresentou orçamento para a reparação do dano na tampa da bateria, mantendo-se a reparação gratuita, ao abrigo da garantia, quanto à imagem sobreposta, mau contacto no conector *usb* do aparelho (cf. doc. a fls. 12, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
10. O Reclamante não aceitou pagar a reparação do dano na lente da câmara, necessário à prossecução da reparação em garantia, tendo levantado o telemóvel (cf. doc. a fls. 12);
11. A 25 de agosto de 2022, o Reclamante aceitou o orçamento de substituição da tampa de bateria, tendo a Reclamada reparado, em garantia, display/lcd, através da troca do respetivo módulo, da troca da bateria, da troca do jack-usb e do mic (cf. relatório técnico de reparação junto a fls. 13, e inquirição de Luís Pires da Silva);
12. Nesta ocasião, foi trocado, fora de garantia, a capa da lente traseira do aparelho (cf. doc. a fls. 13, fatura a fls. 15 e inquirição de ----);
13. A 1 de setembro de 2022, o Reclamante apresentou uma Reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 16);
14. A 20 de abril de 2023, o Reclamante voltou a deixar o aparelho na assistência técnica da Reclamada, queixando-se de “mancha no ecrã na parte superior, que a bateria descarrega muito rapidamente” (cf. relatório técnico de reparação junto doc. a fls. 23 e inquirição de ---);
15. Posteriormente, na sequência de verificação do equipamento, a assistência técnica da Reclamada concluiu que o problema do aparelho estava relacionado com o *módulo do display* no equipamento, que o mesmo teria de ser trocado, juntamente com a bateria, e que o ecrã do aparelho, ao nível da parte exterior do mesmo não apresentava qualquer tipo de dano proveniente da sua utilização (cf. relatório técnico de reparação junto a fls. 23 e inquirição de ----);
16. Nesta ocasião, a assistência técnica da Reclamada recusou-se a reparar o aparelho em garantia, por considerar que o prazo da mesma já tinha sido ultrapassado, apresentando um orçamento de reparação ao Reclamante que este recusou (cf. doc. a fls. 23, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
17. O aparelho do Reclamante encontra-se por reparar (cf. declarações do Reclamante).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que, no essencial, esclareceu que adquiriu o mencionado telemóvel para uso no dia a dia, a 26 de abril de 2019. Que a 20 de outubro de 2020 o aparelho foi trocado por outro modelo igual. Que o aparelho assim entregue foi sucessivamente tendo problemas, sobretudo ao nível do ecrã, que foi trocado ao abrigo de garantia. Que, em abril de 2023 o aparelho voltou a ter um problema ao nível do ecrã (“display”), com manchas, que a Reclamada se recusou a reparar em garantia, por considerar que o prazo tinha sido ultrapassado, estando por reparar.

Adicionalmente foi ouvido ----, responsável técnico da ----, centro de reparação de telemóveis da marca ----. A mencionada testemunha esclareceu que o aparelho inicialmente comprado pelo Reclamante à Reclamada foi trocado por outro, a 22 de outubro de 2020, e que este novo aparelho foi objeto de várias intervenções pela Reclamada ao abrigo de garantia: a primeira, a 6 de outubro de 2021, onde foi trocado, por avaria, o módulo do *display* e a bateria; a segunda, em agosto de 2022, onde foi novamente trocado, por avaria, o módulo do *display* e a bateria. Que, em abril de 2023, o aparelho foi entregue à ---- com nova avaria no ecrã/*display* e, por análise do referido ecrã, verificou que este não tinha qualquer dano exterior, mas que, por indicação da --- -, o aparelho não foi reparado em garantia, por se considerar que o prazo desta tinha sido ultrapassado. Mais esclareceu a testemunha que na intervenção ao aparelho em agosto de 2022 foi ainda efetuada uma outra reparação, fora de garantia, paga pelo Reclamante, relativa à lente da câmara traseira partida, posto que seria necessário realizar teste de estanquicidade ao aparelho antes de o entregar ao cliente após a intervenção em garantia no mesmo e que, com a lente partida, o resultado desse teste seria negativo.

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.

**

O Reclamante adquiriu um telemóvel para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Uma *compra e venda de bem de consumo*, regulada no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data da celebração do contrato.

A questão a apreciar por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem o direito à substituição do equipamento que a Reclamada lhe entregou em substituição do aparelho inicialmente comprado a este, por um outro equipamento à escolha do Reclamante, mediante o pagamento da eventual diferença, pelo Reclamante, entre o aparelho escolhido e o valor do aparelho inicialmente comprado à Reclamada.

Ora, ainda que se entenda que estamos perante uma falta de conformidade do bem, porquanto a reparação efetuada pela Reclamada ao aparelho em 25 de agosto de 2022 não foi conforme com o serviço de reparação contratado, por um consumidor não poder razoavelmente esperar que a substituição de um módulo de um ecrã de um computador avarie no prazo de dois anos contados da sua substituição [cf. artigos 1.º-A, n.º 2, 2.º, n.º 1, al. d), e 5.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003], a verdade é que, entre os direitos do consumidor no caso de falta de conformidade do bem com o contrato, não consta o direito à substituição do bem desconforme por outro bem à escolha do consumidor. Tal pedido é inviável, por não ser reconhecido por lei, não podendo o Tribunal, sob pena de violação do princípio do dispositivo, condenar a Reclamada em qualquer outro pedido.

Assim, pelos motivos exposto, impõe-se concluir pela improcedência da Reclamação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

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

Fixa-se à ação o valor de € 1029,99 (mil e vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de novembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)