



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2419 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Reparação legal

Direito aplicável: DL n.º 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Reparação do equipamento ao abrigo da garantia.

SENTENÇA Nº 13 / 2024

1. PARTES

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

Reclamante: -----, identificado nos autos,

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu um telemóvel da marca --- que, por avaria, foi trocado por um novo. Que, posteriormente, o Reclamante deixou na loja onde comprou o aparelho substituído para ser reparado, por motivo de avaria no *display* interno. Que foi informado que o reparador não assumia responsabilidade pela reparação, por fundamento em mau uso. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação do equipamento em garantia. Indica como valor € 1500,00.

A Reclamada veio alegar que o aparelho comprado pelo Reclamante não se encontra dentro das condições de garantia.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é a representante em Portugal dos aparelhos da marca --- (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 21 de janeiro de 2022, o Reclamante comprou, na condição de novo, à ----, por € 1.500,00, um telemóvel ---, modelo --- (cf. doc. a fls. 10);



3. O Reclamante comprou o mencionado para uso pessoal (cf. declarações do Reclamante);
4. Em data não apurada, o vendedor substituiu o telemóvel do Reclamante por um novo, modelo igual, por motivo de problemas no display (cf. *email* a fls. 4 e 5, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
5. Em data concretamente não apurada, mas em junho de 2023, o Reclamante deslocou-se à ----, por motivo de avaria no *display* interno do telemóvel (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
6. A 21 de junho de 2023, ----, deixou o telemóvel do Reclamante para análise junto da ---, centro reparador em Portugal de telemóveis da marca --- (cf. folha de receção junta em audiência de discussão e julgamento e inquirição da testemunha ----);
7. O motivo da entrega era avaria no ecrã interno, deixando de dar imagem e aparecendo com a imagem a piscar (cf. folha de receção junta em audiência de discussão e julgamento e inquirição da testemunha ---);
8. Por ocasião da entrega, o aparelho tinha riscos no aro, na tampa traseira e no visor do ecrã externo. Tinha ainda mossas no aro junto do ecrã externo e a tampa traseira danificada na parte exterior junto das camaras detrás (cf. relatório fotográfico de danos junto em audiência de discussão e julgamento, inquirição da testemunha ---- e exibição do aparelho em audiência de discussão e julgamento);
9. Analisado o aparelho, a ---, concluiu que os problemas reportados estão relacionados com os danos do aparelho, concluindo não ser possível a reparação em garantia, mas apenas mediante orçamento (cf. doc. a fls. 6, imagens a fls. 8 e 9 e inquirição da testemunha ---);
10. A ---, apresentou orçamento para o acondicionamento do equipamento do Reclamante no valor de € 865,16 (cf. doc. a fls. 6 e inquirição da testemunha ---);
11. A 3 de julho de 2023, a Reclamada informou o Reclamante que a reparação do equipamento tinha de ser orçamentada (cf. doc. a fls. 2);
12. O Reclamante não aceitou pagar a reparação do equipamento, tendo levantado o mesmo (cf. declarações do Reclamante).

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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 equipamento para uso próprio, na condição de novo, tendo sido trocado pelo vendedor, por aparelho igual, passados cerca de 15 dias da sua aquisição, por avaria. Posteriormente, em junho de 2023, reportou ao vendedor do aparelho problema no *display* interno e que este enviou o aparelho para o reparador que, analisado o mesmo, se recusou a reparar o aparelho em garantia.

Além do Reclamante, foi ouvida ----, testemunha, companheira do Reclamante. Esclareceu a mesma que o Reclamante comprou, em janeiro de 2022, telemóvel da marca ---, para o dia a dia que foi trocado, pouco tempo após a entrega, por motivo de avaria no ecrã interno. Que, meses mais tarde, o aparelho substituído voltou a ter problemas no ecrã interior, tendo sido entregue ao vendedor para reparação em garantia. Que o vendedor terá enviado o aparelho para o reparador, que se recusou a reparar o mesmo em garantia, apresentando um orçamento para a sua reparação.

Da parte da Reclamada, foi inquirida a testemunha ----, funcionário da ---, reparador oficial da marca, que examinou o aparelho. Esclareceu esta testemunha que, recebido o equipamento por motivo de avaria no ecrã interno, verificou que o mesmo tinha riscos e moessa no aro, riscos no ecrã externo e a tampa traseira danificada na parte exterior junto das camaras detrás, na parte da traseira inferior. Que, no seu entender, parte dos danos exteriores no aparelho, concretamente ao nível do aro na parte superior do ecrã externo e na tampa exterior em baixo, são aptos, a provocar os danos que o *display* interno do aparelho apresentava. Explicou a testemunha, que existem quatro pontos de ligação entre o ecrã interno, o ecrã externo e as camaras e que dois deles, ao nível do aro e a tampa ligação atrás estão danificados. Que, quanto tal acontece, a estrutura de alumínio onde o ecrã interior está colado começa a oscilar provocando danos na tela interna, que vai partindo. Que os danos do aparelho entregue resultaram de impactos fortes de origem externa, evidenciados pela sua visibilidade “a olho nu”. Que, por esse motivo, a --- não aceitou a reparação ao aparelho em garantia, mas apenas mediante orçamento.

Quanto ao facto provado sob o n.o 8, faz-se notar que o Reclamante exibiu o aparelho em audiência de discussão e julgamento e que, tirada a capa o mesmo, foi possível ao Tribunal confirmar os danos exteriores que o aparelho apresentava, ao nível do aro e da parte inferior de ligação dos ecrãs, igualmente documentados no relatório fotográfico de danos junto em audiência de discussão e julgamento.

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. Uma *compra e venda de bem de consumo*, abrangida pelo DL n.o 84/2021, de 18 de outubro.

De acordo com o disposto no artigo 5.o do DL n.o 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos de conformidade objetiva e subjetiva. Esta conformidade deve existir por ocasião da entrega, presumindo-se que caso se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega já existia por tal ocasião, salvo se tal for incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade (cf. artigos 12.o, n.o 1, e 13.o do DL n.o 84/2021).

Em caso de desconformidade do bem, tem o consumidor, nos termos do artigo 40.o, n.o 1, do DL n.o 84/2021, o direito à reposição da conformidade diretamente contra o produtor. No caso, a Reclamada.

Voltando ao caso dos autos, não se considera que o Reclamante tenha logrado provar que os problemas do aparelho entregue ao Reclamante, na condição de novo, para substituir o aparelho inicialmente comprado, tenham tido origem num defeito existente no mesmo por ocasião da respetiva substituição. Cabia ao Reclamante, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, demonstrar que o dano no aparelho resultou de um defeito do mesmo. Sucede que, com a contraprova produzida pela Reclamada – concretamente o doc. a fls. 6, as imagens a fls. 8 e 9 do equipamento, a exibição do aparelho em tribunal, a folha de receção e o relatório fotográfico de danos junto em audiência de discussão e julgamento e, por fim, a inquirição da testemunha Luís Pires da Silva, com conhecimento técnico da matéria –, não ficou o Tribunal convencido que o aparelho em causa tivesse uma desconformidade de origem, mas oriunda dos danos exteriores existentes no aparelho por ocasião da entrega, danos esses que terão provocado o dano que motivou que o Reclamante tivesse solicitado a reparação do aparelho. Assim, impunha-se prova adicional, como perícia por terceiro ou a inquirição de outras testemunhas com conhecimentos técnicos de aparelhos, que permitissem ao Tribunal dar como provado a inexistência de conexão entre os danos exteriores que o aparelho apresentava por ocasião da entrega para reparação e do dano no interior do *display* que motivou o pedido de reparação à Reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Pressupondo a pretensão do Reclamante a prova da falta de conformidade do bem, apenas se pode concluir pela improcedência da sua pretensão.

4. DECISÃO

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

Fixa-se à reclamação o valor de € 1500,00 (mil e quinhentos euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de janeiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)