



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 3783/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro; artº 913 do CC; artº 342, nº 1 do CC.

Pedido do Consumidor: Arranjo do Telemóvel, substituição, ou reembolso.

SENTENÇA Nº 76/2024

SUMÁRIO:

- I. Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.
- II. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado.
- III. Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, al. b), do DL 84/2021, são conformes com o contrato de compra e venda os bens que são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.
- IV. Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

1. Identificação das partes

Reclamantes:

Reclamada:



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de fevereiro de 2024, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alegam os Reclamantes no seu pedido, em síntese que pretendem ou a reparação ou a substituição do bem ou o seu reembolso conforme valor reclamado.

Os Reclamantes adquiriram um telemóvel de marca Samsung (GLX FOLD 4 512GB Preto) à ---- que custou € 1489,99.

A Reclamada enviou o equipamento para a verificação do mesmo e, veio comunicar aos mesmos que “O display interno apresenta marcas de impacto ou cheque forte”.

Estes não podem aceitar a resposta da, pois os mesmos, não deixaram cair o equipamento, que sempre tiveram muito cuidado com o telemóvel.

A reclamada pronunciou-se no sentido de confirmar que a Reclamante é titular das Contas ----no 312944973 e no 163830693.

O equipamento Samsung Glx Z Fold 4 512GB Preto com imei 350725121345951 foi adquirido a 04.11.2022, pela titular da Conta ---- no 163830693 através da nossa oferta comercial designada por ----, por 1980 pontos + €1489,99.

No dia 25.08.2023, a reclamante entregou o equipamento para reparação na Loja da Demandada, sita na Amadora - ----, devido a Falha intermitente (Display); Indícios de separação/descolagem entre o touch e display (Display), sendo aberto o processo de reparação no OR230017985, associado ao no de telefone 914060842.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

De acordo com a inspeção visual feita em loja, o equipamento apresentava “descolagem da tela metade esquerda do display após abrir por vezes fica preto. película exterior apresenta vários riscos. picos e mossas na lombada. câmaras com sinais de uso. sujidade geral e ecrã principal com alguns riscos”.

Cabe esclarecer que a Reclamada disponibiliza aos seus Clientes todo o serviço de logística associado ao processo de reparação de equipamentos terminais, permitindo a entrega dos mesmos numa Loja Oficial ---- com Serviço de Assistência Técnica.

Contudo, o responsável por efetuar o processo de verificação, diagnóstico e reparação dos equipamentos é o Centro Técnico do respetivo Fabricante, não sendo possível à Demandante contrapor os diagnósticos por estes emitidos enquanto entidades certificadas das marcas.

Desta forma, o equipamento foi enviado para o Centro Técnico da marca Samsung – CTDI, onde foi sujeito à devida análise por parte de técnicos igualmente credenciados pela marca, sendo registada a seguinte inspeção visual feita ao equipamento: “equip com marcas, falha de tinta, riscos. Película plástica frontal retirada.”

Que após a conclusão da referida análise emitiram o seguinte diagnóstico: “Observações: Após análise, confirma-se a anomalia reportada no display interno. O display interno apresenta marcas de impacto ou choque forte. Estes danos invalidam a garantia da peça em questão. Assim, procede-se ao orçamento do módulo de display interno. A aguardar decisão. Valor: €585,90”

Conforme o relatório fotográfico que comprova os referidos danos. Não sendo possível a sua reparação ao abrigo da garantia.

Assim, não podendo ser considerado tal dano dentro da garantia, foi gerado o orçamento no valor de €589,90 +IVA para substituição do módulo de display interno.

O Reclamante não aceitou o orçamento proposto, tendo a Ordem de Reparação sido concluída sem qualquer intervenção e o equipamento recolhido pelo Cliente a 04-09-2023.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Perante tudo o exposto, a Reclamada considera que foram cumpridos todos os pressupostos inerentes às condições do serviço de Assistência Técnica que disponibiliza aos seus Clientes, salvaguardando que tal serviço obedece aos critérios impostos pelos Centros Técnicos das respetivas marcas, não tendo a ----legitimidade para alterar o parecer dos mesmos nem proceder à troca de todos os equipamentos que disponibiliza aos seus Clientes.

Motivo pelo qual, enquanto entidade vendedora, não pode ser responsabilizada pelo diagnóstico emitido. Assim, cabe uma vez mais reiterar que de acordo com o relatório fotográfico apresentado, é evidente o dano no equipamento Samsung Glx Z Fold 4 512GB Preto com imei 350725121345951, não podendo a Demandada opor-se ao facto de o Centro técnico considerar que o equipamento não poderá assim ser reparado ao abrigo da garantia.

Não podendo igualmente ser a Reclamada responsável pelo diagnóstico emitido enquanto entidade vendedora, uma vez que a responsabilidade das reparações e condições da garantia recaem sobre o fabricante, representado pelos respetivos Centros Técnicos de cada marca.

Pelo que, deve improceder o pedido dos Reclamantes, e o respetivo ser julgado improcedente, e em consequência, ser a Reclamada absolvida do pedido, com as legais consequências.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de €1489.99 (mil quatrocentos e oitenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes os Reclamantes, assistidos pela jurista da DECO Dra----, tendo tido as partes intervenção presencial e via Teams.

A Reclamada esteve ausente, tendo indicado tal em contestação, falta esta que nos termos do Regulamento do Centro não impede o prosseguimento da audiência.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo. Foram ouvidos os reclamantes.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

1. O reclamante adquiriu à Reclamada a 04.11.2022 um equipamento Samsung Glx Z Fold 4 512GB Preto, com o imei 350725121345951.
2. O valor da aquisição contratado foi de €1489,99.
3. A 25.08.2023 o equipamento foi entregue na loja da Amadora da Reclamada e criada uma ordem de reparação.
4. A 28.08.2023 o equipamento foi à SAMSUNG, considerando a falha intermitente do display com indício de separação/descolagem entre o touch e display, apresentando este marcas de impacto ou choque forte.
5. No relatório da SAMSUNG o equipamento deu como saída a 31.08.2023 e são juntas fotos dos danos que foram verificados no equipamento.
6. A entidade que verificou o bem foi a REGENERESIS Portugal Lda.
7. O orçamento de reparação foi estimado em €585.90 + IVA
8. Tendo a Reclamada feito uma proposta de creditar metade do valor que pague ao Centro Técnico, na conta ---- do Cliente;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



9. A 04.09.2023 foi feito um relatório de fecho de ordem de reparação na ---- com orçamento recusado pelo cliente;
10. O Centro de Intervenção menciona que “após análise confirma-se anomalia reportada no display interno, que apresenta marcas de impacto ou choque forte. Estes danos invalidam a garantia da peça em questão, procedendo-se ao orçamento do módulo do display interno”.
11. Foram feitas queixas escritas dos Reclamantes, mas sem sucesso face à pretensão.
12. A Reclamada não reconhece a existência de um defeito ou anomalia que se enquadre na garantia do bem.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que não existam anomalias no equipamento ao abrigo da garantia legal;
- b. Que a Reclamada tenha violado o direito à qualidade dos bens e serviços.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e testemunha, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado em loja, do equipamento descrito supra, e adquirido a 04.11.2022.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante fez uma aquisição para uso não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda no âmbito do direito do consumo, regulado pela lei das garantias, aprovada pelo DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, bem como enquadrado nos termos da lei de defesa do consumidor, Lei n.o 24/96.

Para os devidos efeitos, o DL n.o 84/2021, referente aos direitos do consumidor na compra e venda (garantia) determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1o, n.o1, al. a).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, nos termos do art. 3o, n.o 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.o 24/96.

Além disso dispõe o DL n.o 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.os 6o a 9o, sem prejuízo do disposto no artigo 10o.

Ora precisamente pelo art.o 7, n.o 1, al. a) os bens devem ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam. Bem como pela al. d) do mesmo n.o 1, devem possuir as qualidades e outras características inclusive no que respeita à funcionalidade, compatibilidade e segurança expectáveis nos bens do mesmo tipo.

No caso em apreço e conforme compra feita em novembro de 2022 é convicção deste tribunal que foi entregue o bem adquirido nas perfeitas condições, e com o funcionamento de todas as características expectáveis.

Nos termos do art.o 6, al. b) do mesmo diploma, definidos os requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

De acordo com o art. 12o da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal.

Em caso de falta de conformidade, de acordo com o art.o 15, n.o 1, do mesmo diploma em apreço DL n.o 84/2021, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sublinhe-se ainda que no novo regime legal das garantias em vigor, foi instituído o direito de rejeição, pelo art. 16o, ao permitir o legislador que nos casos em que a falta de 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, sem que tenha de existir á luz deste artigo uma análise técnica do mesmo.

Mas no caso em concreto e nos primeiros 30 dias nada se manifestou, pelo que deveremos avaliar se à luz dos factos provados se a falta de conformidade no display que quando aberto faz com que o equipamento em parte do ecrã não funcione adequadamente é ou não uma manifestação de uma falta de conformidade legal.

Ainda assim e considerando a possibilidade de tal, ante o que poderia ser visto como um abuso de direito, é vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei e do que foi estipulado pelo legislador.

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante tinha como pretensão adquirir um equipamento Samsung com estas características, não sendo expectável que tenha problemas com o seu funcionamento como os que relata e descreve.

Contudo o Reclamante não faz prova, nem pode fazer devido a tratar-se de uma componente técnica, da origem deste problema que lhe apareceu de acordo com o mesmo sem nenhuma intervenção sua, no display,

A jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso entendemos ter ocorrido, mas isso não chega para se poder reportar os factos enunciados pelo mesmo, para condenar a Reclamada a pagar a reparação desses factos.

Na distribuição do ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.o 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.o 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.o 342, n.o 1 do CC.

Assim como o art.o 13, n.o 1, do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade – no caso que o equipamento funciona corretamente – ao vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem, e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo no 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pode, no entanto, o vendedor afastar essa presunção se comprovar o contrário. Ou seja, se for feita prova de que o bem foi entregue em conformidade, e que as anomalias reportadas se devem a outra causa que não o fabrico, isso será suficiente para que o consumidor não tenha direito à exigência de garantia legal.

Nos autos constam informações e dados de relatórios técnicos da marca Samsung, da entidade que avaliou o equipamento e da operadora, no sentido de serem unânimes em que houve um forte impacto no equipamento que levou ao dano no display.

É certo que o tribunal fica na dúvida levantada sobre a origem do dano, mas perante uma questão técnica, a prova feita assume que não se trata de um defeito de fabrico, ou de origem do bem, mas sim a uma motivação externa (mesmo que não se possa comprovar que antes de o equipamento chegar às mãos do consumidor não tenha sofrido o dito impacto).

Contudo pela razoabilidade e sendo a aquisição de novembro 2022, em agosto 2023 se se decorresse de algo anterior à compra, deveria ter-se manifestado.

Com este afastamento da presunção, deixam de assistir os direitos reclamados pelo consumidor nos termos da lei das garantias, que assim não tem aplicação. Aconselha-se o mesmo ainda a ponderar a oferta comercial feita pela Reclamada em mediação do processo de crédito de metade do valor da reparação na conta cliente.

Por isso no presente caso, deve improceder o pedido, pela prova feita pela Reclamada de que a falta de conformidade alegada não se circunscreve às obrigações legais que recaem sobre o vendedor.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas pagas no presente processo, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada no peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 26 de fevereiro de 2024

A juiz-árbitro

Eleonora Santos