



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3560/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a reparação legal

Direito aplicável: Decreto-Lei (DL) nº 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Reparação/substituição do ecrã, conforme descrito na folha de reparação.

SENTENÇA Nº 82/2024

1. PARTES

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

Reclamante: ---, identificada nos autos.

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que foi contratada à Reclamada a reparação de telemóvel que, após intervenção da Reclamada, ficou com ponto negro no ecrã. Que a Reclamante adquiriu o referido telemóvel, tendo posteriormente solicitado à Reclamada a reparação do ecrã, por o ponto negro ter aumentado. Que a Reclamada não reparou o telemóvel. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação/substituição do ecrã do equipamento. Indica como valor € 100,00.

Por sua vez, a Reclamada não contestou, tendo-se feito representar em julgamento por He Yijun, sócio-gerente.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 31 de dezembro de 2020, --- comprou à --- um telemóvel, Apple 12, Azul, por € 870,00 (cf. fatura a fls. 2 e declarações da Reclamante);
2. A 9 de agosto de 2023, --- contratou à Reclamada, por € 100,00, a troca de bateria e tampo do telemóvel, ambos danificados (cf. fatura a fl. 5, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ----);
3. Após a referida intervenção, o equipamento ficou com um ponto preto no ecrã, tendo a Reclamada dado garantia de seis meses do trabalho e do ecrã (cf. doc. a fl. 6, declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ----);
4. Em setembro de 2023, a Reclamante comprou a ---, para uso pessoal, o referido telemóvel (cf. declarações da Reclamante);
5. Com o passar do tempo, o ponto preto do ecrã do telemóvel foi aumentando (cf. declarações da Reclamante, inquirição da testemunha -----, imagens a fls. 9 e 10 e exibição do telemóvel em audiência de julgamento);
6. A 28 de setembro de 2023, a Reclamante solicitou a reparação em garantia do ecrã à Reclamada (cf. doc. a fl. 6, declarações da Reclamada e inquirição da testemunha ---);
7. A Reclamada recusou-se a reparar o aparelho da Reclamante, alegando perda de garantia (cf. declarações do Reclamante, declarações da Reclamada e inquirição da testemunha ---);
8. Nesta ocasião, a Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 7 e declarações da Reclamante);
9. Posteriormente, em novembro de 2023, a Reclamante deixou o telemóvel junto da Reclamada, por motivo de queixa de problema na bateria (cf. declarações da Reclamante e inquirição da testemunha ---);



10. Nesta ocasião, a Reclamada aceitou receber, em assistência, o equipamento, tendo estimado duas horas para a sua reparação, tendo acabado por fazer a reparação do problema da bateria em meia hora (cf. inquirição da testemunha ---).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal 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.

Consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Por iniciativa do Tribunal, foi ainda ouvida a Reclamante e Reclamada.

Esclareceu a Reclamante que comprou, para uso pessoal, um telemóvel, através do ---, a um senhor chamado ----. Que o mesmo disse à Reclamante que tinha mandado arranjar o aparelho na Reclamada e que, na sequência dessa reparação, o aparelho ficou com um ponto negro no ecrã, mas que a Reclamada assumiu, por seis meses, a garantia de um eventual aumento do ponto preto. Que o ponto negro aumentou, tendo solicitado à Reclamada a respetiva reparação, mas que esta se recusou alegando perda da garantia. Que, após isso, deixou o aparelho para ser reparado, em garantia, por motivo de problema na bateria, que a Reclamada reparou sem custos.

Foi ainda, ouvida a Reclamada, tendo o legal representante, esclarecendo que não reparou o ecrã por motivo de perda de garantia, por quebra de selo colocado no equipamento.

Da parte da Reclamante, foi ouvida a testemunha ---, ex-marido da Reclamante. Declarou o mesmo que viu o equipamento em discussão nestes autos, que o mesmo tinha um ponto preto no ecrã que, com o passar do tempo, aumentou.

Da parte da Reclamada, foi ouvida a testemunha ---, funcionário da mesma. Esclareceu que conhecia há vários anos o ----, proprietário do apple 12, azul. Esclareceu que foi contratado pelo mesmo para reparar o referido equipamento, ao nível da bateria e tampa, que fez, com as observações que constam do doc. a fl. 6, por si preenchidas. Mais esclareceu, que a Reclamante lhe solicitou a reparação do ecrã do equipamento, com fundamento no alastrar do ponto preto, mas que não fez a referida reparação alegando perda de garantia. Que, após esta situação, a Reclamante queixou-se de problema na bateria, tendo nesta ocasião aceitado receber o aparelho para assistência



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



em garantia, estimando necessitar de duas horas para a referida reparação, mas que a mesma, afinal, era simples.

Concretamente quanto ao facto provado n.º 5, faz-se ainda nota que o equipamento foi exibido em Tribunal, ligado e a funcionar, tendo sido possível ao Tribunal perceber a dimensão do ponto negro no ecrã e o seu aumento.

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

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.

**

A Reclamante adquiriu, para fins pessoais, um telemóvel a um particular que, por sua

vez, tinha contratado à Reclamada a sua reparação. Estamos, assim, perante *uma empreitada de bens de consumo*, constante do Decreto-Lei (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 fornecedor tem o dever de prestar ao consumidor serviços que sejam objetiva e subjetivamente conformes com o contrato, sob pena de, não o fazendo, ter o consumidor, os direitos previstos no artigo 15.º do DL n.º 84/2021, entre os quais o direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição do bem.

Voltando ao caso dos autos, está provado que Célio contratou à Reclamada a reparação do telemóvel da ora Reclamante e que a Reclamada declarou o seguinte: *“depois de Arranjado Ficu Om Ponto Preto No Ecra Se Alastrar Garantia Da Loja de 6 Meses Do Trabalho No Ecra Tambem”* (SIC - fl. 6). Ficou ainda provado que, após a entrega do equipamento, o ponto preto alastrou e que a Reclamante solicitou a reparação do mesmo junto da Reclamada, mas que esta recusou.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em face do exposto, considera-se que ter ficado provada a falta de conformidade do serviço de reparação efetuado. Com efeito, o ponto negro do ecrã ocorreu após o arranjo da Reclamada, tendo esta assumido a responsabilidade no caso de o mesmo alastrar. Nestas circunstâncias, caberia à Reclamada provar que o alastrar do referido ponto se

deveu a facto não imputável à intervenção da Reclamada, o que não foi feito. Quanto a isto, não se considerou credível a versão da Reclamada, através do sócio-gerente e da sua testemunha, segundo a qual a Reclamante perdeu a garantia por ter mexido no equipamento, após a intervenção da Reclamada. Com efeito, se assim tivesse sucedido não se compreenderia por que motivo, conforme veio a reconhecer a testemunha da Reclamada, esta aceitou, posteriormente, reparar em garantia um problema na bateria previamente intervencionada.

Provada a desconformidade do serviço contratado, importa conhecer da pretensão da Reclamante: a condenação da Reclamada reposição da conformidade da tela, através da sua reparação/substituição.

Nos termos legais, o consumidor tem o direito, no caso de falta de conformidade do serviço com o contrato, à reposição da conformidade do serviço, através da reparação ou substituição e sem custos (cf. artigos 15.o, n.o 1, al. a) e artigo 18.o, n.o 2, al. a), ambos do DL n.o 84/2001]. Este direito, nos termos do n.o 10 do artigo 15.o do mesmo diploma, transmite-se ao terceiro adquirente do bem. No caso, à Reclamante.

Nestes termos, resta concluir pela procedência da reclamação.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a repor, sem custos para a Reclamante, a conformidade do ecrã do telemóvel da Reclamante, através da sua reparação/substituição.

Fixa-se à ação o valor de € 100,00 (cem euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de fevereiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)