



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Processo n.º 3390/2014

Requerente: João

Requerida: SA

## **1. Relatório**

**1.1.** O requerente, alegando uma anomalia no funcionamento de um iPhone que comprou à requerida, pede que a esta seja condenada a reparar o equipamento a expensas suas ou, se tal não for tecnicamente possível, que seja declarado resolvido o contrato, com restituição do preço pago, no montante de € 419,19.

**1.2.** São os seguintes os factos essenciais alegados pelo requerente:

a) para uso pessoal, o requerente, em 16/10/2012, comprou à requerida um iPhone, modelo 4S, marca Apple, com o IMEI 713180007531382, pelo preço de € 419,19, que pagou;

b) depois de o equipamento, em Abril de 2014, ter sido sujeito a uma intervenção realizada pelos serviços de assistência técnica da requerida (reparação do botão on/off), o respectivo display, em Outubro do mesmo ano, passou a ser afectado por falhas de linhas "(tremia)";

c) a requerida recusa reparar o iPhone, alegando que o seu ecrã fora substituído pelo requerente.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**1.3.** A requerida apresentou contestação oral na audiência de discussão e julgamento, onde, para além de impugnar o alegado no requerimento inicial, sustenta que as perturbações manifestadas pelo display do equipamento fornecido ao requerente se devem à incorporação de peças não originais pelo requerente.

### **2. O objecto do litígio**

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)<sup>1</sup> consiste na questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito à reparação do iPhone, ou, se esta não for tecnicamente possível, à resolução do contrato – direitos que a requerente considera fundados na ocorrência dos pressupostos das correspondentes normas, cuja aplicabilidade defende, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04.

### **3. As questões de direito a solucionar**

Considerando o objecto do litígio, o pedido deduzido pelo requerente e a defesa apresentada pela requerida, são duas as questões a solucionar: a questão da aplicabilidade do regime jurídico da compra e venda de consumo, estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04; a questão da verificação dos pressupostos constitutivos dos direitos à reparação do equipamento e à resolução do contrato de compra e venda invocados pelo requerente.

---

<sup>1</sup> Sobre as noções de “litígio”, material e formal, “questões”, “*thema decidendum*”, “questões fundamentais” e “questões instrumentais”, ver João de Castro Mendes, Do Conceito de Prova em Processo Civil, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

## **4. Fundamentos da sentença**

### **4.1. Os factos**

#### **4.1.1. Factos provados**

Com relevo para a decisão da causa, julgo provados os seguintes factos:

a) para uso pessoal, o requerente, em 16/10/2012, comprou à requerida um iPhone, modelo 4S, marca Apple, com o IMEI 713180007531382, pelo preço de € 419,19, que pagou – facto que julgo provado com base no documento de fls. 6;

b) depois de o equipamento, em Abril de 2014, ter sido sujeito a uma intervenção realizada pelos serviços de assistência técnica da requerida (reparação do botão on/off), o respectivo display, em Outubro do mesmo ano, passou a ser afectado por falhas de linhas “(tremia)” – facto que julgo provado com base nas declarações do requerente, prestadas na audiência de julgamento, e nos documentos de fls. 7-9<sup>2</sup>;

c) a causa das perturbações na imagem do display do iPhone reside nos “sensores de proximidade”, que fazem parte do “módulo do display”, o qual não é original, por ter entretanto, depois da sua compra pelo requerente (e da correspondente entrega pela requerida), sido substituído.

Julgo provado este último facto com base no depoimento da testemunha Nuno Filipe Prata (funcionário da empresa Tamet,SA, subcontractada pela requerida para assegurar a assistência técnica dos equipamentos que vende aos seus clientes), em conjugação com a consulta do “guia de inspecção” da marca Apple (exibido pela testemunha, que evidenciou as diferenças entre o

---

<sup>2</sup> Sendo certo, em bom rigor, que a requerida não põe realmente em causa que o display do iPhone vendido ao requerente sofresse das perturbações que o requerente lhe atribui – embora (e é esse, afinal, o cerne da sua defesa) alegue que tais perturbações tenham causa na incorporação, depois da venda, de peças não originais.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

módulo do display original e aquele que se achava incorporado no iPhone do requerente) e com a observação directa do telemóvel – tudo gerando uma sólida convicção de que o “módulo do display” do equipamento (em cuja parte superior se encontram os “sensores de proximidade”) foi efectivamente substituído, sendo diferente do componente original. A convicção de que se trata de substituição posterior à venda do equipamento assenta numa ilação presuntiva baseada em regras da experiência quotidiana (art. 351.º do Código Civil): sabendo-se, por um lado, que a causa da anomalia reside nos “sensores de proximidade” (que, sabe-se também, não são originais) e que, por outro lado, tais anomalias só depois de volvido mais de um ano e meio sobre a compra do equipamento se manifestaram, é de inferir que o módulo do display foi incorporado depois desse momento. Se a substituição daquele módulo fosse anterior à venda do equipamento, decerto que se teria logo manifestado nas suas primeiras utilizações.

#### **4.1.2. Factos não provados**

Julgo não provado o facto de ter sido o requerente que substituiu o módulo do display original, trocando-o por um outro. Os elementos probatórios disponíveis nos autos, permitindo uma convicção razoavelmente segura quanto ao facto da substituição do “módulo do display”, são insuficientes para determinar as circunstâncias em que ocorreu e para apurar a sua autoria.

#### **4.2. Resolução das questões de direito**

**4.2.1.** A situação concretizada nos factos apurados nos autos integra, sem nenhuma dúvida, o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

08/04<sup>3</sup>. Cabe, desde logo, no seu âmbito “objectivo” de aplicação, uma vez que se trata de um contrato de compra e venda que tem por objecto um bem de consumo (art. 1.º-A/1). E também, em segundo lugar, no respectivo âmbito “subjectivo”, dado que se trata de um contrato celebrado entre, por um lado, um *consumidor* [arts. 1.ºA-/1 e 1.º-B-a)] e, por outro lado, um *profissional* [arts. 1.ºA-/1 e 1.º-B-c)]. O requerente, porque comprou o iPhone para uso pessoal, é um *consumidor*. A requerida, porque o vendeu no exercício da sua actividade empresarial, é um *profissional*.

**4.2.2.** Qualquer um dos específicos “remédios” que o legislador concede ao comprador no n.º 1 do art. 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04 (direito à substituição, direito à reparação, direito à redução do preço e direito à resolução do contrato) depende da verificação de dois pressupostos essenciais: (i) a existência de uma *falta de conformidade* entre, por um lado, o bem entregue (inicialmente ou em substituição) pelo vendedor e, por outro lado, o contrato; (ii) *anterioridade* da falta de conformidade em relação ao momento da entrega (inicial ou de substituição) do bem.

**4.2.2.1.** A “*conformidade é uma relação deontica entre duas entidades, a relação que se estabelece entre algo como é e algo como deve ser*”<sup>4</sup>. A inexistência dessa relação de conformidade, ou seja, a existência de uma *desconformidade* entre a coisa e os parâmetros do contrato (entre a coisa como é e a coisa como deve ser), corresponde à violação do *dever principal do vendedor*: “o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda” (art. 2.º/1).

Um iPhone cujo ecrã (display) apresenta perturbações da imagem, que se mostra “tremida”, parece poder considerar-se uma coisa não conforme ao

<sup>3</sup> Pertencem a este diploma as normas que, sem indicação de proveniência, adiante se mencionarem.

<sup>4</sup> Carlos Ferreira de Almeida, Direito do Consumo, Almedina, 2005, p. 159.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

contrato de compra e venda. Do ponto de vista da sua utilidade, o ecrã é mesmo um componente essencial de um iPhone, pois que é através dele que o utilizador pode aceder às suas funcionalidades e aplicações – sendo que é para isso, e apenas para isso, que alguém compra um equipamento desse tipo. O funcionamento normal do display de um iPhone é, por conseguinte, uma daquelas “*qualidades (...) habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem*” [art. 2.º/2-d)]. A falta dessa qualidade – falta que, no caso, se acha provada – permite presumir, nos termos do art. 2.º/2-d), a falta de conformidade do iPhone ao contrato de compra e venda.

**4.2.2.2.** Como vimos, além da falta de conformidade, os “remédios” que a lei concede ao comprador-consumidor (entre os quais se contam os direitos à reparação da coisa e à resolução do contrato) dependem de um outro pressuposto: a anterioridade da falta de conformidade em relação à entrega (inicial ou de substituição<sup>5</sup>). É o que resulta da norma do art. 3.º/1: “*O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue*”. O que implica esta outra proposição normativa: o vendedor não responde pela falta de conformidade que surja depois da entrega.

Facilitando a prova da anterioridade, o legislador no n.º2 do mesmo art. 3.º estabelece uma presunção: “*As faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade*”.

---

<sup>5</sup> Segundo o art. 5.º/6, “*Havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel*”.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

No caso, a falta de conformidade manifestou-se dentro do período temporal da garantia (2 anos). Provou-se, todavia [ver, supra, ponto 4.1.1.-c)] que ela é efectivamente posterior à entrega ao requerente, pela requerida, do iPhone. Provou-se, portanto, o contrário do que a lei presume (art. 350.º/2 do Código Civil).

Tem, pois, de improceder a pretensão do requerente. Esta conclusão não é impedida pelo facto de se ter julgado não provado que a substituição do módulo do display do iPhone tivesse sido efectuada pelo requerente (assim como não ficou provado – nem, aliás, fora alegado – que fosse a requerida a sua autora). Do que se trata, aqui (quanto aos pressupostos de que dependem os remédios concedidos pela lei ao comprador-consumidor), não é de um problema de *imputação subjectiva* de responsabilidade (ou de um dano), mas de uma questão de *determinação objectiva* da anterioridade da não conformidade ao contrato.

### 5. Decisão

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente, absolvendo a requerida dos pedidos formulados pelo requerente**

Notifique-se

Porto, 18 de Agosto de 2017

O Juiz-árbitro  
(Paulo Duarte)



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

---

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)

