



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 1252/2015

Requerente: Micaela

Requerida: SA

1. Relatório

1.1. A requerente, alegando que o telemóvel que comprou à requerida (marca S, modelo X), como sendo à prova de água, deixou de funcionar, pede que esta seja condenada a substituí-lo por outro igual, sem encargos, ou, subsidiariamente, a repará-lo.

1.2. A requerida apresentou contestação, onde, depois de confirmar a venda do telemóvel à requerente e a sua característica de ser à prova de água, remetendo para o relatório da assistência técnica do fabricante do telemóvel, alega que a causa da avaria do aparelho – a existência de humidade e oxidação da placa do circuito electrónico – se deve a manuseamento indevido por parte da requerente.

2. O objecto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)¹ consiste na questão de saber se assiste ou não à requerente o direito à substituição do telemóvel electrodomésticos comprados à requerida, ou, subsidiariamente, o direito à sua resolução – 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.

¹ 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.

3. As questões de direito a solucionar

Considerando o objecto do litígio, o pedido deduzido pela 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



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

verificação dos pressupostos constitutivos do direito à substituição do telemóvel, ou, subsidiariamente, à sua reparação.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos admitidos por acordo

Com relevo para a decisão da causa, porque, tendo sido alegados pela requerente, foram aceites pela requerida, considero admitidos por acordo os seguintes factos:

- a) para uso pessoal, a requerente, em 05/03/2015, comprou à requerida um telemóvel marca S, modelo, pelo preço de € 153,00 (acrescido de 249 “pontos”), que pagou;
- b) uma das características do telemóvel é a sua resistência à água e ao pó.

4.1.2. Factos provados

Julgo provados os factos seguintes:

a) o telemóvel deixou de funcionar, bloqueando no arranque, depois de a requerente, uma vez fechadas as tampas das portas USB e cartão de memória, o ter imerso, a baixa profundidade, numa piscina, para tirar uma fotografia – facto que julgo provado com base nas declarações prestadas pela requerente na audiência de julgamento, cuja veracidade baseio no conhecimento directo que resulta da sua participação pessoal nos factos e na verosimilhança e consistência do relato que apresentou;

b) a avaria do telemóvel tem como causa próxima a existência de humidade e oxidação da placa do circuito electrónico – facto que julgo provado com base no documento de fls 23 (relatório da assistência técnica) e no depoimento testemunhal de Manuel Fernando Silva Ribeiro, funcionário da requerida (coordenador de logística no serviço pós-venda).



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4.1.3. Factos não provados

Julgo não provado o facto de a humidade e a oxidação existentes no circuito electrónico serem causados por manuseamento indevido do telemóvel por parte da requerente, designadamente das instruções de uso em caso de contacto com a água.

A requerida, nas declarações que prestou, mostrou ter observado, com preocupação de cuidado, as instruções de uso do telemóvel em caso de submersão do aparelho, em particular o cerramento das portas USB e do cartão de memória. É certo que o relatório da assistência técnica (documento de fls. 23) se refere ao facto de o aparelho ter superado o teste de estanquicidade. Sem pôr em causa tal facto, o desconhecimento das circunstâncias concretas da sua execução e, sobretudo, do grau de comparabilidade entre as condições laboratoriais de execução do teste e as condições reais de uso do telemóvel não permitem, com um grau mínimo de segurança probatória, fundar a convicção de que a requerente não seguiu as instruções de uso do telemóvel.

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 08/042. 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)]. A requerente, porque comprou o telemóvel para uso pessoal, é um *consumidor*. A requerida, porque o vendeu no exercício da sua actividade empresarial, é um *profissional*.

2 Pertencem a este diploma as normas que, sem indicação de proveniência, adiante se mencionarem.

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.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4.2.2.1. A “conformidade é uma relação deontológica entre duas entidades, a relação que se estabelece entre algo como é e algo como deve ser”³. 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). ³ Carlos Ferreira de Almeida, *Direito do Consumo*, Almedina, 2005, p. 159. ⁴ 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*”. ⁴ 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*”.

O absoluto não funcionamento de um telemóvel (que se manifesta no facto de nem sequer “arrancar”) consiste, seguramente numa anomalia que priva o equipamento de 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 dos electrodomésticos 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 conta o direito à resolução do contrato) dependem de um outro pressuposto: a anterioridade da falta de conformidade em relação à entrega (inicial ou de substituição⁴). 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*”.

No caso, a falta de conformidade manifestou-se dentro do período temporal da garantia (2 anos). É, pois, de presumir a sua anterioridade em relação ao momento da entrega. Se se provasse o facto de a anomalia se dever a manuseamento indevido do telemóvel por parte da requerente, tal presunção afastar-se-ia. Tal facto foi, porém, julgado não provado (ver, supra, em 4.1.3.).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Procede, em suma, a pretensão da requerente.

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente procedente, condenando a requerida a substituir por outro, igual, o telemóvel que vendeu à requerente.

Notifique-se

Porto, 25 de Janeiro de 2016

O Juiz-árbitro

(Paulo Duarte)