



SENTENÇA

P 21/2022

TAC

MAIA

Requerente: [REDACTED] devidamente identificado nos autos.

Requerida: [REDACTED] devidamente identificada nos autos.

Vem o requerente solicitar a condenação da requerida na reparação do equipamento referido nos autos ou, à substituição deste por outro igual.

Porquanto, refere que,

em 2/2/2022, comprou à requerida um telemóvel de marca Xiaomi Redmi 9A 32 GB Gray, pelo preço de 105,68 €, no estabelecimento da requerida sito no [REDACTED] (doc 1)

Que o referido equipamento possuía uma desconformidade que se traduzia em riscos no ecrã.

Em 7/2/2022, o requerente apresentou reclamação junto da requerida no estabelecimento desta no Porto.

No mesmo dia, foi informado pelos serviços da requerida que a falta de conformidade não estava incluída na garantia e apresentou-lhe um



orçamento no valor de 70,00 € acrescido de IVA para reparação do equipamento.

O requerente recusou o referido orçamento.

Dois meses após, o telemóvel demonstrou outras faltas de conformidade, designadamente a realização de chamadas sem a vontade do requerente e perda das mensagens.

O requerente apresentou reclamação à requerida, entregando o produto para reparação e mais uma vez a requerida declinou a responsabilidade, informando que o equipamento perdeu a garantia por não cumprir os requisitos do fabricante (display partido) e juntou um orçamento para reparação (doc 2)

Diz ainda o requerente que a falta de conformidade estética, como seja um risco no ecrã, não implica desconformidade no software ou no hardware, que impossibilita o uso deste pelo requerente.

Devidamente citada a requerida apresentou contestação, impugnando na sua grande maioria os factos alegados pelo requerente e concluindo pela improcedência da reclamação e, conseqüente, absolvição dos pedidos efetuados pelo requerente.

Para tanto,

Refere que o equipamento já foi entregue nos serviços da requerida com problemas no ecrã, conforme o requerente o admite.



Como tal, o manuseamento impróprio do equipamento, não é abrangido pela garantia, pois que não se trata de uma desconformidade. Ou seja, não se trata de um defeito de fabrico mas de um dano provocado por outrem, que não a requerida.

A requerida enviou o equipamento para o [REDACTED] centro de assistência técnica e, posteriormente, foi alvo de avaliação pelo reparador oficial da marca. (Doc 3)

evidenciando danos decorrentes do mau uso, nomeadamente, pressões ou quedas.

Note-se que tal conclusão já resultava do doc 2 junto aos autos.

Como tal, foi enviado para o requerente um orçamento para reparação que este declinou (no valor de 62,16 €), procedendo ao levantamento do equipamento em 9/2/2022.

Em 31/3/2022, o equipamento foi novamente entregue para reparação (doc 4), tendo as conclusões permanecido (Doc 5)

Refere a requerida que existiu um mau uso do equipamento e que a desconformidade apresentada não existia no momento da compra caso contrário, o requerente tê-lo-ia reportado de imediato e não cinco dias após.

O ponto 6.6 das condições do serviço do Doc 2, refere que (...) Resultar que o equipamento apresenta danos não cobertos pelas condições de garantia da marca, o custo da reparação será pago pelo cliente (...)

Ouvida a testemunha indicada pelo requerente, [REDACTED]
[REDACTED] empresário do sector automóvel e colega de trabalho do



requerente, veio confirmar as declarações deste e refere que esteve na loja aquando da compra do equipamento.

Cumpra decidir

Da análise da prova apresentada bem como dos relatórios existentes nos autos percebe-se que existe uma anomalia do referido equipamento que não é da responsabilidade da requerida.

Esta, efetivamente não vendeu o telemóvel com os riscos que este apresenta no ecrã, tal está justificado nos relatórios juntos como docs 2 (redacted – relatório fotográfico) Motivo de perda de garantia : Após verificação técnica, o equipamento perdeu a garantia por não cumprir com os requisitos do fabricante (display partido). Possibilidade de intervenção segundo os valores de flat fee. É necessária a substituição do modulo do display.

Ordem de reparação da (redacted) (doc 2 – ponto 6.6); Relatório de intervenção da (redacted) pontos 2 e 3 e no ponto 6. Recusa do orçamento pelo cliente. Sem reparação)

Face ao exposto,

Tudo ponderado,

Inexiste qualquer responsabilidade da requerida na produção dos danos apresentados no equipamento. Estes resultam de um uso inadequado.

Como tal, não se aplica o DL nº. 84/2021, de 18 de Outubro, por ter sido afastado qualquer desconformidade do equipamento em causa.

Não existe qualquer violação da legislação do consumo.



Termos em que

Julgo a presente reclamação Improcedente e, conseqüentemente, absolvo a requerida dos pedidos efetuados pelo requerente.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Maia, 15 de Outubro de 2022

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro



RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO 4470-202 MAIA
TEL. 229 408 633 - FAX 229 408 634 - tac@cm-maia.pt - www.cm-maia.pt
6

6/