



Proc. n.º 183/2023

Sentença

, residente na
, Gondomar, apresentou neste Tribunal Arbitragem de
Consumo reclamação contra
, com sede na
na qual, entre outras coisas, no essencial,
alega que:

- “1. A requerida tem por objeto a comercialização de artigos relacionados com tecnologia de informação e comunicação.*
- 2. O requerente é um consumidor dos bens e serviços comercializados pela requerida.*
- 3. No ano de 2018, o requerente comprou e a requerida vendeu um telemóvel.*
- 4. O preço da compra e vendas ascendeu ao valor aproximado de 40,00 €.*
- 5. Sucede porém que, antes de passarem quinze dias após a compra o telemóvel manifestou uma falta de conformidade que consistiu numa anomalia no encaixe do visor.*
- 6. A requerida aceitou a responsabilidade pela manifestação da falta de conformidade, mas apenas se disponibilizou a efetuar uma reparação e não a substituir o equipamento por outro novo conforme era a pretensão do requerente.*
- 7. Porém, não foi efetuada a reparação no defeito no encaixe, tendo sido colocado o visor à carcaça do telemóvel, que futuramente partiu-se por não ter oscilações derivado a estar colado.*
- 8. Ou seja, apesar da requerida ter reconhecido a responsabilidade pela falta de conformidade manifestada no aparelho, não cumpriu com a sua obrigação de o repor conforme o contrato, isto é, eliminar a falta de conformidade.*
- 9. Ora, prescreve o artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril o seguinte:*





- “1 - O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.*
- 2 - 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.”*
10. *É também verdade que, nos termos do artigo 5.º-A n.º 3 do mesmo diploma, “Caso o consumidor tenha efectuado a denúncia da desconformidade, tratando-se de bem móvel, os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam decorridos dois anos a contar da data da denúncia e, tratando-se de bem imóvel, no prazo de três anos a contar desta mesma data.”*
11. *Porém, prescreve o n.º 2 do artigo 331.º do Código Civil que, “Quando, porém, se trate de prazo fixado por contrato ou disposição legal relativa a direito disponível, impede também a caducidade o reconhecimento do direito por parte daquele contra quem deva ser exercido.”*
12. *Regressando aos autos, trona-se claro que a requerida reconheceu o direito do requerente em repor o bem conforme o contrato dentro do período de garantia do mesmo, não tendo, porém, a requerida, realizado devidamente essa sua obrigação.*
13. *Pelo que, para além de se concluir que o requerente mantém o seu direito à reposição do bem com o contrato, resulta também aue a reparação não será o direito a aplicar no presente caso por incapacidade da requerida nesse sentido.*
14. *O requerente já reclamou por escrito junto da requerida, mas esta nunca alterou a sua posição.”.*

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que seja a Reclamada condenada a “substituir o telemóvel objeto da presente ação por outro igual, sem encargos”.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de





apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada apresentou contestação, onde, no essencial, alega o seguinte:

“Venho por este meio questionar sobre a prova de compra do Sr. [redacted] pois não temos conhecimento de nenhum equipamento comprado pelo mesmo que ainda se encontre no prazo de garantia.

A única compra que podemos enquadrar nesta situação e a qual foi feita uma reclamação na nossa loja pelo Sr. [redacted] foi no ano de 2020 em plena pandemia COVID 19.

Ora em verdade o Sr. [redacted] comprou o equipamento no dia 17 de Julho de 2020 e apresentou o mesmo na nossa loja no dia 4 de Agosto de 2020 para envio para a Garantia, ou seja 18 dias depois. Em tempos de pandemia tratámos do processo de Garantia com celeridade e com a maior urgência possível e entregámos o mesmo ao Sr. [redacted] em poucos dias.

O telemóvel não foi comprado Online mas sim na loja e não se enquadra sequer na Lei dos 15 dias.

Pedimos que seja anulado a pretensão do Sr. [redacted] pois pretendeu omitir factos sobre o ocorrido e sobre as datas em que aconteceram os factos.

Em 2020 a lei para as Garantias dos telemóveis era de 2 anos e não 3 anos como é a partir de 1 de Janeiro de 2022 não havendo por isso sequer motivo para apresentar um pedido de reembolso junto da nossa empresa.

O direito do cliente á reparação tal como está na lei não foi posto em causa e foi feita a reparação do seu Telemóvel no tempo de Garantia de 2 anos”. (itálico nosso).

Concluiu a Reclamada a sua contestação, pedindo a improcedência da acção.

Reclamante e Reclamada juntaram aos autos documentos.





Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumprido decidir:**

O tribunal é competente.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, excepções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à acção o valor de 43,90€

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

- A. A Reclamada tem por objeto a comercialização de artigos relacionados com tecnologia de informação e comunicação.
- B. Em 17/07/2020 a Reclamada vendeu e entregou ao Reclamante, que lhe comprou e dela o recebeu um telemóvel, marca ENERGIZER – ENERGY.
- C. A título de preço pelo referido telemóvel o Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, a quantia de 43,90€.
- D. O referido telemóvel foi adquirido à Reclamada, na sua loja sita na Boavista.
- E. Poucos dias após a referida compra do mencionado telemóvel, o Reclamante detectou que o visor (ecrã) do telemóvel estava a descolar-se da restante estrutura do mesmo.
- F. Em face do provado no item anterior, o Reclamante, em 04/08/2020, deslocou-se à Reclamada e deu-lhe conta de tal facto.
- G. Ainda nas circunstâncias de tempo e lugar referidas no item anterior, o Reclamante solicitou à Reclamada a substituição do mencionado telemóvel.





- H. Ainda nas circunstâncias de tempo e lugar referidas em “F”, a Reclamada não procedeu à substituição do mencionado telemóvel
- I. Ainda nas circunstâncias de tempo e lugar referidas em “F”, a Reclamada recebeu o mencionado telemóvel e enviou-o para a sociedade para reparação.
- J. Recebido o mencionado telemóvel pela referida empresa em 06/08/2020, esta detectou a anomalia descrita pelo Reclamante.
- K. Em face do provado no item anterior, a referida empresa , substituiu o modulo display a o mencionado telemóvel e procedeu a uma actualização do seu software.
- L. A reparação provada no item anterior foi concluída em 31/08/2020.
- M. Após a preparação provada em “K”, o mencionado telemóvel foi devolvido e entregue ao Reclamante.
- N. Em 05/09/2020, o ecrã do sobredito telemóvel partiu-se.
- O. Em face do provado no item anterior, o Reclamante dirigiu-se novamente à Reclamada e deu-lhe conhecimento de tal quebra do visor.
- P. Em face da referida quebra do visor, a Reclamada não aceitou reparar nem substituir o referido telemóvel ao abrigo da garantia.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos, nomeadamente:

- A. Que aquando da reparação provada em “K” o visor tenha sido colado.
- B. Que a reparação provada em “K” ter sido realizada de modo incorrecta.





C. Que a quebra do visor provada em “N” se tenha ficado a dever à forma como o visor foi fixado à estrutura do telemóvel.

Fundamentação da matéria de facto:

Decisivo para a prova dos factos acima dados como provados e para a formação da convicção do tribunal foram, desde logo:

a) O documento – Factura-recibo – com o n.º FS PT/37822, datado de 17/07/2020, da qual consta a identificação da Reclamada; a marca, modelo e preço do telemóvel em causa nos autos e a respectiva data do negócio, permitindo tal documento provar os factos constantes dos itens “B” e “C” dos factos provados.

b) O documento intitulado “Orçamento”, com o n.º PG PT/1107, datado de 04/08/2020, do qual consta a identificação do Reclamante, a identificação do telemóvel em causa nos autos; o seu IMEI; as deficiências reportadas pelo Reclamante – “ecrã não funciona bem, tem uma parte levantada - está descolado do lado direito” – permitindo, tal documento, provar o facto constante do item “F”.

c) O documento intitulado “Intervenção Técnica Qualificada”, com o n.º TPT 1615871, do qual consta a intervenção realizada pela sociedade , entre 06/08/2020 e 31/08/2020, no telemóvel em causa nos autos; a data da recepção do telemóvel por parte da mencionada para reparação e a data em que esta terminou, permitindo assim, tal documento provar os factos constantes dos itens “I”, “J”, “K” e “L” dos factos provados.

d) O depoimento prestado em julgamento pelo Reclamante.

No que às declarações do Reclamante diz respeito, este esclareceu o tribunal acerca das circunstâncias de tempo e lugar em que o negócio em causa nos autos foi celebrado; qual preço pago pelo telemóvel e como foi pago.

Referiu a inda que poucos dias após a referida compra do mencionado telemóvel, detectou que o visor (ecrã) deste estava a descolar-se da restante estrutura do mesmo e que, por isso, em 04/08/2020, deslocou-se à Reclamada, dando-lhe aí conta de tal facto e solicitando a substituição do mencionado telemóvel, sendo que a Reclamada não procedeu à tal substituição, tendo, isso sim, enviado-o para reparação.





Disse também que, o telemóvel foi-lhe devolvido e que em 05/09/2020 o ecrã partiu.

Em relação a esta quebra do ecrã, disse o Reclamante que pensa que o referido ecrã foi colado (“acho que foi colado o ecrã”; “deduzo que tenha sido colado”) aquando da sua reparação e que terá sido isso que a causar tal quebra, embora não pudesse afirmar com certeza tal facto.

Mais afirmou que, em face dessa quebra dirigiu-se novamente à Reclamada e deu-lhe conhecimento de tal facto, sendo que esta não aceitou reparar nem substituir o referido ao abrigo da garantia.

Assim, da análise ponderada de todos estes elementos de prova, este tribunal arbitral ficou convencido nos termos acima expressos, não tendo dúvidas em dar como provados os factos que acima deu como provados e não provados os que deu como não provados.

No que à matéria não provados diz respeito, tal resulta, no que à matéria de facto se refere, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos. Já quanto à restante matéria por não constituir matéria de facto, mas sim de direito.

Efectivamente, cabia ao Reclamante demonstrar que, aquando da reparação provada em “K”, o visor tinha sido colado; que a dita reparação tinha sido realizada de modo incorrecto e que a quebra do dito visor se havia ficado a dever à forma como este foi fixado à estrutura do telemóvel.

Ora, no que a isto diz respeito o Reclamante não logrou produzir qualquer prova nesse sentido, limitando-se a afirmar que “achava”, deduzia” que o ecrã teria sido colado, mas que não tinha a certeza do que tinha efectivamente, causado a quebra do ecrã.

Atenta essa incerteza, o tribunal não pode dar tais factos como provados. É que o tribunal não pode decidir com base em suposições e desconfianças, por muito fortes que elas até possam ser, mas apenas com base em certezas.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou





transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Por sua vez, preceitua o art. 874, do Código Civil, que “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica – um contrato bilateral – sinalagmática, segundo a qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço devido pelo bem – a pagar pelo Reclamante, lhe transmitiu a propriedade do bem (o telemóvel objecto do contrato), que este último destinou a seu uso pessoal, pelo que, por via disso, constitui, também, uma relação jurídica de consumo

Estamos, também, perante uma relação jurídica que tem por objecto a realização por parte da Reclamada de trabalhos (os trabalhos provados em “K”), destinados à reparação do telemóvel em causa nos autos, pelo que estamos, também, perante uma empreitada (art, 1207 do Cod. Civ.), a qual, por estar ao abrigo do período de garantia de que o bem gozava, não implicou o pagamento de um preço.

Preceitua o art. 762, n.º 1, do Código Civil, que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”.

Assim sendo, era obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato de compra e venda entre ela e o Reclamante celebrado, entregar a este um telemóvel com “as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”.





Nos termos do art. 2, n.º 1, do Dec. Lei 67/2003, de 8 de Abril (aplicável à situação dos autos), “o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda”, sendo que (n.º 2, do mesmo artigo) “presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar”, entre outras circunstâncias: (al. a)) “não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo” ou (al. d)) “não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”.

Este regime jurídico é, por força do disposto no n.º 2, do art. 1-A, do mencionado Dec. Lei 67/2003, “aplicável, com as necessárias adaptações, aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens de consumo”.

A Reclamada entregou ao Reclamante o bem negociado e este pagou-lhe o preço (43,90€) por ele devido.

Já no que à reparação provada em “K” diz respeito, era obrigação da Reclamada efectuar a por forma a que o telemóvel em causa nos autos focasse completamente operacional e sem a deficiência que tal reparação visou eliminar.

Nos termos do art. 798, do Código Civil, “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”, sendo que, nos termos do art. 799, do mesmo Código Civil “incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua”.

No caso dos autos, o que está em causa saber é se a quebra do visor/ecrã do telemóvel ficou, ou não, a dever à forma como foi fixado à estrutura do telemóvel, aquando da reparação provada em “K”.

Dito de outra forma, o que esta em causa e saber é se a reparação provada em “K” foi, ou não, bem realizada, se foi, ou não, a causa da quebra do referido ecrã.





Nos termos do nº 1, do art. 342, do Cod. Civ., “àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Como acima ficou dito, cabia ao Reclamante demonstrar que a reparação provada em “K”, havia sido realizada de modo incorrecto e que a quebra do visor do telemóvel se havia ficado a dever à forma como este foi fixado à estrutura do telemóvel.

Ora, não foi produzida qualquer prova no sentido de demonstrar este nexo de causalidade, pelo que, à falta de prova que o demonstre, não se pode considerar a reparação – empreitada – provada em “K” como causa de tal quebra do ecrã. E se tal não se pode considerar, também não se pode condenar à Reclamada por um facto que não há evidências que tenha caudado.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção improcedente por não provada e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido contra si formulado.

Sem custas.

Notifique-se.

Resumo:

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica – um contrato bilateral – sinalagmática, segundo a qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço devido pelo bem – a pagar pelo Reclamante, lhe transmitiu a propriedade do bem (o telemóvel objecto do contrato), que este último destinou a seu uso pessoal, pelo que, por via disso, constitui, também, uma relação jurídica de consumo e estamos, também, perante uma relação jurídica que tem por objecto a realização por parte da Reclamada de trabalhos (os trabalhos provados em “K”), destinados à reparação do dito telemóvel, pelo que estamos, também, perante uma empreitada (art, 1207 do Cod. Civ.), a qual, por estar ao abrigo do período de garantia de que o bem gozava, não implicou o pagamento de um preço.





A questão que no processo se coloca é a de saber se a quebra do visor/ecrã do mencionado telemóvel ficou, ou não, a dever à forma como foi fixado à estrutura do telemóvel, aquando da reparação provada em “K”.

Cabia ao Reclamante demonstrar que a reparação provada em “K”, havia sido realizada de modo incorrecto e que a quebra do visor do telemóvel se havia ficado a dever à forma como este foi fixado à estrutura do telemóvel.

Não tendo sido produzida qualquer prova no sentido de demonstrar este nexos de causalidade, não se pode considerar a reparação como causa de tal quebra do ecrã. E se tal não se pode considerar, também não se pode condenar à Reclamada por um facto que não há evidencias que tenha caudado.

Porto, 17 de Outubro, de 2023.

O Árbitro

(Marcelino António Abreu)

