



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SENTENÇA

PROC N.º. 1932/2023

CICAP

PORTO

Requerente: devidamente
identificado nos autos

Requerida: devidamente identificada nos
autos

SUMÁRIO: Lei de Defesa do Consumidor; DL n.º. 24/2014 de 14/2;
DL n.º. 84/2021 de 18/10, Código Civil; Graus de proteção fornecidos pelos
invólucros IEC 60529 (Código IP).

- Da reclamação

O requerente apresenta os seguintes factos:

Em Novembro/2022, o requerente comprou à requerida, um telemóvel ULEFONE Armor 11 T 5G 8G/B-256 G/B, dual sim, pelo preço de 425,69 € (docs 1 e 2)

Este produto vem anunciado que as principais características são possuir uma câmara termográfica e uma proteção IP 68/IP69K.

Após oito meses de utilização a bateria deixou de carregar.

Em 27/7/23, contactou a requerida para a reparação do telemóvel no âmbito da garantia. Retirou o cartão SIM e entregou cabo, carregador, caixa e manual de instruções. (doc 3)

Em 14/8/23, a requerida informou que o equipamento não se encontrava ao abrigo da garantia uma vez que apresenta sinais claros





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

de humidade excessiva no interior, tendo considerado que terá entrado pela bandeja do cartão SIM, que não se encontrava bem ajustada.

O referencial IEC 60529, define as classes de proteção de um produto contra a intrusão de partículas sólidas e líquidas, sendo a IP69K a classe de proteção máxima que o equipamento resiste à penetração de poeiras, jato de água, vapor de alta pressão e alta temperatura.

Daí que

Reclama que o equipamento em causa seja reparado no âmbito da garantia.

- Da contestação

A requerida devidamente citada, apresentou contestação, onde impugna todos os factos que estejam em oposição com a contestação considerada no seu conjunto e conclui pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição do pedido.

Compareceu em audiência arbitral, fez-se representar e apresentou prova testemunhal.

Assim, em suma:

Em 22/11/22, o requerente encomendou através do site da requerida o equipamento identificado, pelo preço de 526,60 €, que foi entregue em estado de novo e em pleno funcionamento.

Em 26/7/23, o requerente preenche uma reclamação a informar que não liga/não carrega.

Como o bem se encontrava dentro do prazo de garantia a requerida remeteu para a reparadora oficial para análise e o parecer foi





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

no sentido de recusar a reparação por existir humidade excessiva no interior e o fecho da gaveta SIM estar desajustado e por ali ter entrado humidade ou até ter sido molhado.

A requerida comunicou este parecer e foi recusada a reparação ao abrigo da garantia.

A requerida repetiu esta mesma informação por contacto com o requerente em 13/9/23.

Portanto, concluiu por existir mau uso do requerente.

- Da prova

O requerente foi ouvido em sede de declarações de parte e confirmou os factos constantes da reclamação.

Foi ouvida a testemunha indicada pela requerente,

, funcionário da requerida no departamento técnico. Repetiu o que consta do relatório junto aos autos, com a diferença de entender que se tivesse entrado água pela gaveta do cartão SIM, a corrosão estaria por todo o telemóvel.

- Apreciação das provas

O telemóvel identificado nos autos tem características peculiares que são apresentadas pelo fabricante em publicidade, no site da marca deste, como sendo resistente à água durante 30 mins até 1,5 mts de profundidade; até 24 h resistente a poeiras e a quedas de 1, 20 mts de altura.

Existem fotos do telemóvel submerso em água e identifica-se a existência do certificado IP68/IP69K.

Ora,





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O requerente comprou este exato modelo de telemóvel porque assim o pretendeu.

Usou-o, normalmente, e referiu que apanhou chuva, de forma esporádica, mas que não esteve submerso, nem foi molhado ou lavado.

De acordo com as especificidades técnicas do telefone tal não deveria ter acontecido.

A estanquidade anunciada pelo fabricante, cujos documentos estão juntos aos autos, não o permitiria, a não ser que exista uma desconformidade no telefone que a originou.

Cfr [https://www.eurolab.net/pt/testler/emc-kablosuz-ve-elektriksel-testler/iec-60529-muhafazalar-tarafindan-saglanan-koruma-dereceleri-\(ip-kodu\)/](https://www.eurolab.net/pt/testler/emc-kablosuz-ve-elektriksel-testler/iec-60529-muhafazalar-tarafindan-saglanan-koruma-dereceleri-(ip-kodu)/) - Graus de proteção fornecidos pelos invólucros IEC 60529 (Código IP).

Diz o relatório técnico que a gaveta do cartão SIM teria sido um ponto de entrada de água porque estava mal ajustada.

Ora, Não convém esquecer que o requerente aquando do envio do equipamento para a requerida, retirou o cartão SIM, portanto, abriu a gaveta. Mas tal aconteceu no instante anterior ao envio do telefone para a requerida, não mais tendo sido utilizado.

Mais, a gaveta de colocação do cartão SIM é do lado oposto ao local onde se concentra a corrosão, e ainda se tivesse entrado humidade ou água pela gaveta a corrosão estaria em todo o interior do telefone e não apenas circunscrita a um sítio.

Aliás, de acordo com a opinião da testemunha indicada pela requerida.

Entende o tribunal que fica afastado e não provado o mau uso do equipamento alegado pela requerida.





Nestes termos dão-se como provados todos os factos alegados pelo requerente na reclamação apresentada.

- A legislação

A LDC (Lei de defesa do consumidor) Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, no artigo 3.º, sob a epígrafe “Direitos do consumidor”, refere que o consumidor tem direito, entre outros: a) à qualidade dos bens e serviços; e) à proteção dos interesses económicos; f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos; g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; aliás na esteira do disposto no art 60.º da CRP (Constituição da República Portuguesa).

Ainda,

o DL n.º 84/2021 de 18/10, aplicável no caso em apreço por se tratar de um ato de consumo, uma vez que a requerente é uma consumidora que comprou no estabelecimento comercial da requerida, um bem que padece de desconformidades (art 3.º). Também não se aplicam nenhum das exceções previstas no art 4.º desta legislação, dispõe o seguinte:

Artigo 5.º - Conformidade dos bens - O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º (...)

Artigo 6.º - Requisitos subjetivos de conformidade - São conformes com o contrato de compra e venda os bens que: a) correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;





b) são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes...

Artigo 7.º - Requisitos objetivos de conformidade - 1 - para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem: a) ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam; (...) d) corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente *na publicidade ou na rotulagem*.

Artigo 12.º - Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade - 1 - O profissional é *responsável* por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de *três anos* a contar da entrega do bem. (...) 5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

Artigo 13.º - Ónus da prova - 1 - A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem *presume-se existente* à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

- Decisão





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A requerida incumpriu a legislação supra e referente ao contrato celebrado com o requerente, na medida em que o bem comprado apresenta desconformidades, que o inutilizam para a utilização a que se destina.

O requerente pretendeu solucionar o problema mas a requerida não colaborou.

Existe, pois, uma clara violação da legislação relativa ao direito do consumo.

O equipamento encontra-se dentro da garantia legal.

Julga-se

A presente reclamação totalmente procedente e provada e, em consequência, condena-se a requerida a efetuar a reparação do equipamento identificado nos autos no âmbito da garantia.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique.

Porto, 30/3/2024

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

