

Sentença

Processo nº 2522/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

Os produtos comprados a partir de 1 de janeiro do 2022, embora o prazo de responsabilidade do profissional seja de 3 anos, a presunção de que a falta de conformidade do produto existia à data de entrega do mesmo é de 2 anos. Relativamente ao terceiro ano, o ónus da prova impenderá sobre o consumidor, tendo este de fazer prova da desconformidade que alega, cf. artigos 12º e 13º.

1. Relatório

1.1 A Reclamante retende resolver o contrato celebrado com a Reclamada.

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.3. A Reclamada refutou qualquer responsabilidade explicando o que se passou inicialmente com o telemóvel no acto da compra e o que ocorreu, posteriormente, com o sistema operativo.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante o direito à resolução do contrato e a consequentemente devolução do valor do bem (800,00€).

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante adquiriu no dia 4 de fevereiro de 2022 junto da Reclamada, no seu estabelecimento sito no Parque Nascente, um telemóvel APPLE, modelo iPhone 12 Pro, doc 1.
2. A Reclamante após a aquisição constatou que o equipamento possuía uma desconformidade no ecrã, apresentando riscos, tendo para o efeito dado conhecimento à Reclamada;
3. A Reclamante no dia 10 de fevereiro de 2022 dirigiu-se ao estabelecimento da Reclamada no Parque Nascente para que procedessem à substituição do display,
4. A Reclamada procedeu à reparação do referido equipamento, tendo substituído o ecrã do equipamento sem custos, doc 2;
5. A Reclamante alegou que no dia 13 de setembro de 2024, após a atualização do software, o equipamento desligou-se, não voltando a ligar;
6. A Reclamante dirigiu-se ao estabelecimento da Reclamada a fim de denunciar o sucedido;
7. A Reclamante foi informada pela Reclamada que o equipamento estava fora da garantia, sendo que esta só cobriria intervenções no equipamento nos dois primeiros anos de uso;
8. A Reclamante alegou que informou o colaborador da Reclamada sobre o facto do equipamento ter sido alvo de intervenção em 10 de fevereiro de 2022, doc 2;
9. Após insistência da Reclamante, o colaborador da Reclamada submeteu o equipamento à assistência pós-venda, tendo tal ocorrido em 15 de setembro de 2024, doc 3;
10. No dia 10 de outubro de 2024, a Reclamante obteve resposta da Reclamada, informando que a garantia não cobria o dano pois já tinha sido ultrapassado o prazo de garantia, sendo que não existe nenhum caso registado na Apple no decorrer dos dois anos, pelo que não há prova de qualquer anomalia preexistente a esta data durante esse período, doc 4;
11. A Reclamante alegou que o problema do equipamento não ligar veio resolvido, mas que agora o equipamento apresentava três novos problemas, que aquando da submissão a reparação não apresentava, avaria no face ID, ambiente light e bússola, doc 4;
12. A Reclamada face à situação apresentou um orçamento no valor de 499,98 €, doc 4;

13. A Reclamante face ao orçamento apresentado deslocou-se ao estabelecimento da Reclamada a fim de se inteirar do problema;

14. A reclamante recusou o orçamento apresentado;

15. A Reclamante resolveu no dia 27 de novembro de 2024 apresentar o equipamento em um centro técnico autorizado pela marca a fim de obter uma nova opinião, tendo-lhe sido comunicado que o equipamento tinha sido intervencionado no decurso de 2022, tendo sido substituído o DISPLAY, doc 5;

16. Durante a audiência de julgamento arbitral foi referido que o equipamento comprado pela Reclamante era de exposição;

17. A Testemunha da Reclamante, _____ corroborou os factos alegados pela Reclamante;

18. A Testemunha da Reclamada _____ representante da marca, declarou que o problema atual no equipamento se relacionava com uma falha do sistema operativo, DISPLAY e face ID, e que comunicaram orçamento;

19. A Testemunha esclareceu que a desconformidade inicial não se liga ao problema atual do equipamento, pois na primeira intervenção o problema estava no ecrã, ligava-se a um problema estético, e agora o problema está no sistema operativo.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 4, 8, 9, 11, 12, 15 por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos, 2, 3, 5, 6, 7, 10, 13, 14, 16, 17, 18 e 19 por declarações em sede de audiência arbitral.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Ficou provado que apesar da primeira desconformidade apresentada pelo equipamento aquando da compra, ricos no ecrã, foi reparada pela Reclamante através

da substituição do vidro e que volvidos mais de dois anos a Reclamante alegou novas desconformidades, não tendo estas qualquer ligação com a primeira, estando agora relacionadas com o sistema operativo.

4. Do Direito

4.2 Fundamentação

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que estabelece o regime jurídico da garantia dos bens de consumo, é fundamental destacar que a relação entre o consumidor e o fornecedor se rege pelo princípio da boa-fé e pela obrigatoriedade de garantia mínima de três anos para bens móveis, como os telemóveis.

A situação em apreço envolve a análise do cumprimento dos direitos conferidos ao consumidor, nomeadamente o direito à reparação ou substituição do bem em caso de defeito de conformidade detetado dentro do período da garantia.

O Decreto-Lei 84/2021, de 18 de outubro estabelece o seguinte quadro legal:

Os produtos comprados a partir de 1 de janeiro do 2022, embora o prazo de responsabilidade do profissional seja de 3 anos, a presunção de que a falta de conformidade do produto existia à data de entrega do mesmo é de 2 anos. Relativamente ao terceiro ano, o ónus da prova impenderá sobre o consumidor, tendo este de fazer prova da desconformidade que alega, cf. artigos 12º e 13º.

Ficou provado que a segunda alegada desconformidade não teve tendo qualquer ligação com a primeira, reportada aquando da compra, riscos no ecrã, pois tratava-se de um equipamento de exposição, tendo a Reclamada operado a substituição do vidro sem qualquer custo para a consumidora/Reclamante.

Na segunda situação reportada pela Reclamante, em 2024, impendia sobre ela o ónus da prova da desconformidade que não logrou fazer, pois tratava-se de uma avaria no sistema operativo, não tendo qualquer ligação com os riscos no vidro, situação inicial, não se revelando qualquer desconformidade nos termos dos artigos 6º e 7º do mesmo diploma.

5. Decisão

Em face do exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência: Absolve-se a Reclamada do pedido.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 02.03.25

A Juiz-Árbitro

Manoel João Almeida