

Sentença

Processo nº 1788/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I – A responsabilidade do profissional pela falta de conformidade de bens móveis corpóreos, prevista no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, pressupõe que o defeito exista à data da entrega do bem ou se manifeste posteriormente em resultado de uma causa intrínseca, imputável ao produtor ou ao vendedor.

II – A presunção de falta de conformidade que beneficia o consumidor, nos termos do artigo 13.º, é ilidível quando o profissional demonstre, por meios técnicos ou periciais, que o defeito resulta de utilização indevida, dano físico ou causa externa ao bem.

III – O regime da garantia legal não cobre danos provocados por uso inadequado, acidente, queda ou pressão física, sendo tais ocorrências alheias ao conceito de desconformidade contratual.

IV – Demonstrado que o vício invocado não decorre de defeito de fabrico nem de incumprimento dos requisitos de conformidade previstos nos artigos 6.º a 9.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional deve ser absolvido do pedido de reparação ou substituição.

V – A atuação diligente do profissional na análise e comunicação ao consumidor da exclusão da garantia, quando tecnicamente fundamentada, satisfaz as exigências de boa-fé e transparência previstas no diploma.

1. Relatório

1.1 O Reclamante pretende a reparação do equipamento ou a substituição do mesmo pela 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, alegando dano no equipamento.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à reparação ou substituição do smartphone Nubia Flip 5G 6,9 8GB/256GB DUAL SIM COSMIC BLACK.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante em 10.12.24 deslocou-se ao estabelecimento da Reclamada e adquiriu smartphone Nubia Flip 5G 6,9 8GB/256GB DUAL SIM COSMIC BLACK, pela quantia de 447,57€, doc 1;
2. O Reclamante alega que em 18.07.25, ao abrir o telemóvel, deu conta que o mesmo apresentava um ligeiro bloqueio, tendo saltado a placa de metal que protege a dobradiça do equipamento;
3. O Reclamante alegou que comunicou de imediato o sucedido à Reclamante solicitando a ativação da garantia legal, doc 2;
4. O Reclamante declarou que o equipamento continuou a funcionar, tendo permitindo repor os parâmetros de fábrica;
5. O Reclamante referiu que a abertura estava a aumentar de volume como se estivesse algo no interior a forçar o equipamento;
6. O Reclamante alegou ainda que tentou abrir o equipamento mas o mesmo exibia uma mancha preta;
7. O Reclamante esclareceu que a Reclamada solicitou que enviasse imagens dos factos descritos, sendo que a Reclamada enviou email ao Reclamante informando que os danos do equipamento não estariam cobertos pela garantia;
8. O Reclamante referiu que, posteriormente, a Reclamada lhe comunicou a sua disponibilidade para apresentar orçamento de reparação, doc 2;

9. O Reclamante acrescentou que recusou esta possibilidade;
10. O Reclamante declarou que a Reclamada o contactou via email no sentido de avaliar presencialmente o equipamento, exigindo o pagamento de uma caução no valor de 35,00 €, doc 2;
11. A Reclamada alega que as situações descritas pelo Reclamante evidenciam quebra ou pressão física e não defeito de fabrico, consubstanciando dano exterior e não qualquer falta de desconformidade;
12. A Reclamante alegou ainda que, após a receção das fotos enviadas pelo Reclamante, o técnico se apercebeu, de imediato, que os danos não resultavam de defeito de fabrico;
13. O Reclamante declarou, na audiência de julgamento arbitral, que se apercebeu da dificuldade em manobrar o equipamento durante o festival marés vivas;
14. A testemunha da Reclamada, André Ribeiro, técnico de eletrónica, declarou ter sido ele próprio que acompanhou o problema colocado pelo Reclamante;
15. A testemunha esclareceu que se trata de um telemóvel de *display* maleável, possuindo uma dobradiça e que esta tinha sido forçada no lado oposto;
16. A testemunha referiu que o que cede, primeiramente, é a parte traseira, caso se tratasse de um problema de bateria;
17. A testemunha esclareceu ainda que tal acontece para que não se danifique o componente mais caro que é o *display*;
18. A testemunha acrescentou que a humidade só danifica os meios eletrotécnicos e que a dobradiça saiu do sitio, do engate do chassi e partiu o *display*;
19. A testemunha acrescentou ainda que com o abrir e fechar a situação agrava-se;
20. O telemóvel foi exibido durante a audiência de julgamento arbitral, visualizando-se o problema, tendo a testemunha explicado pormenorizadamente o que acontecera.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 1, 2, 8, 10.

Prova por declaração: 2, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.

O tribunal arbitral teve ainda em consideração os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento arbitral.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto formou-se com base na análise conjunta da prova documental junta aos autos, dos depoimentos prestados em audiência e das declarações do próprio Reclamante.

Com efeito, a aquisição do equipamento — um smartphone Nubia Flip 5G 6,9” 8GB/256GB Dual SIM Cosmic Black — encontra-se devidamente comprovada pela fatura junta aos autos (doc. 1), não tendo sido objeto de controvérsia entre as partes.

O Tribunal considerou credível o relato do Reclamante quanto à sequência dos acontecimentos: a constatação de um bloqueio na abertura do telemóvel, a deslocação da placa metálica de proteção da dobradiça e o aparecimento posterior de uma mancha preta no ecrã. Tais factos foram narrados de forma coerente e compatível com os documentos apresentados, designadamente as comunicações trocadas com a Reclamada (doc. 2).

Da mesma forma, ficou demonstrado que o Reclamante, perante o sucedido, contactou de imediato a Reclamada, solicitando a ativação da garantia legal, e que esta respondeu informando que os danos não estariam cobertos por defeito de fabrico, tendo, ainda assim, oferecido a possibilidade de apresentar um orçamento de reparação mediante o pagamento de uma caução de 35,00 €.

Os depoimentos recolhidos em audiência permitiram esclarecer com maior detalhe a natureza dos danos verificados.

A testemunha técnico de eletrónica ao serviço da Reclamada, relatou ter acompanhado o caso desde o início, explicando que o equipamento possui um display maleável com dobradiça, e que os danos observados resultariam, em seu entender, de pressão física exercida na zona oposta à articulação, provocando o desencaixe da dobradiça e a consequente quebra do display.

A testemunha prestou um depoimento considerado coerente, técnico e isento, descrevendo o comportamento típico do equipamento perante esforços mecânicos indevidos e distinguindo entre um eventual problema interno (como falha de bateria) e um dano exterior por força física.

As suas explicações foram acompanhadas da exibição do próprio equipamento em audiência, o que permitiu ao Tribunal observar diretamente o estado do telemóvel e compreender a natureza dos danos apontados.

O Tribunal valorou também as declarações do Reclamante quanto ao contexto em que se apercebeu do problema — nomeadamente durante o festival Marés Vivas —, não tendo contudo sido apresentada qualquer prova de que o equipamento tenha sofrido queda, choque ou contacto com líquidos.

A conjugação dos elementos probatórios — documentos, declarações e prova testemunhal — permitiu ao Tribunal formar a sua convicção sobre os factos considerados provados, bem como sobre as circunstâncias em que o dano se manifestou, relevando quer a versão do Reclamante quanto à utilização normal do bem, quer a explicação técnica fornecida pela testemunha da Reclamada quanto à origem provável da avaria.

Em síntese, a motivação da decisão factual assenta na análise crítica e ponderada de toda a prova produzida, sendo os factos dados como provados aqueles que resultaram

corroborados por elementos objetivos e por depoimentos considerados credíveis e consistentes.

4. Do Direito

À luz do Decreto-lei nº 84/2021, de 18 de outubro, que transpõe para a ordem interna da República Portuguesa a Diretiva (UE) 2019/771 relativa aos contratos de compra e venda de bens de consumo, com as alterações subsequentes, procedemos à apreciação jurídica do pedido formulado pelo Reclamante, sob o prisma da conformidade dos bens e da responsabilidade do profissional.

O Decreto-Lei nº 84/2021 aplica-se aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidor e profissional, sendo os bens móveis corpóreos incluídos no seu âmbito.

Nos termos do artigo 5.º do referido diploma, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos dos artigos 6.º a 9.º, designadamente em termos de qualidade, funcionalidade, durabilidade, compatibilidade e segurança.

O artigo 12.º impõe ao profissional a responsabilidade por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da data de entrega do bem.

O artigo 13.º estabelece que, se a falta de conformidade se manifestar nos primeiros dois anos após a entrega, presume-se que existia à data de entrega do bem, salvo prova em contrário.

Ora,

o bem entregue deve corresponder à descrição dada, estar em conformidade com o tipo, qualidade, funcionalidade que se esperam de bens idênticos e cumprir as expectativas razoáveis do consumidor – conforme disposto no artigo 7.º.

O direito do consumidor, em caso de falta de conformidade, consiste em: (i) reparação ou substituição do bem (reposição da conformidade); (ii) redução do preço; ou (iii) resolução do contrato, nos termos do artigo 15.º.

No caso vertente, temos por adquirido que o Reclamante adquiriu um smartphone (bem móvel corpóreo) em 10.12.2024.

O Reclamante invoca danos no bem (desencaixe da placa metálica que protege a dobradiça, mancha no ecrã, abertura progressiva da dobradiça) e requer substituição ou reparação ao abrigo da garantia de conformidade.

Contudo, da análise dos factos provados resulta que os danos são imputados a pressão física ou forçamento da dobradiça, e não a um defeito de fabrico ou incumprimento dos requisitos legais de conformidade pela Reclamada.

A testemunha da Reclamada explicou tecnicamente que a dobradiça fora forçada e que o *display* se partiu em consequência desse esforço.

Nos termos do artigo 12.º, compete ao profissional responder por falta de conformidade manifestada em até três anos; porém, nos termos do artigo 13.º, após decorrido o prazo de dois anos, cabe ao consumidor provar que a conformidade estava ausente à data da entrega.

Embora aqui não esteja decorrido o prazo de dois anos, o que pressupõe a presunção de falta de conformidade, **a Reclamada demonstrou – via testemunha técnica – que o problema teve origem em utilização indevida ou forçamento, e não em defeito inicial do bem. Assim, fica afastada a presunção em desfavor da Reclamada.**

A situação descrita evidencia facto posterior à entrega (forçamento da dobradiça) e não um vício de fabrico ou de conformidade no momento da entrega.

Ainda que se admitisse alguma avaria, a Reclamada legítima-se no uso dos meios que dispõe – análise técnica, imagens solicitadas ao consumidor, recusa de cobertura em garantia se o dano for exterior – o que demonstra diligência e não incumprimento da obrigação de conformidade.

Consequentemente, não assiste ao Reclamante o direito à reparação ou substituição ao abrigo da responsabilidade por falta de conformidade, porque não ficou

demonstrado que o bem tivesse um defeito coberto pela garantia legal de conformidade.

A origem do dano é imputável ao consumidor ou ao uso indevido, pelo que o direito invocado não se encontra legalmente atendível.

Em suma,

nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, não se verifica incumprimento contratual ou legal por parte da Reclamada no que respeita à conformidade do bem adquirido pelo Reclamante.

A Reclamada forneceu o bem conforme ao contrato no momento da entrega, não tendo sido evidenciada a existência de um defeito coberto pela obrigação de conformidade.

5. Decisão

Face à matéria de facto provada e à análise jurídica efetuada à luz do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, conclui-se que:

Não se demonstrou a existência de falta de conformidade do bem à data da entrega;

Os danos verificados no equipamento resultam de pressão física ou utilização indevida, e não de defeito de fabrico;

Assim, não assiste ao Reclamante o direito à reparação ou substituição do equipamento ao abrigo da garantia legal;

A Reclamada atuou dentro dos parâmetros legais, tendo procedido à análise técnica e comunicado fundamentadamente a exclusão da garantia.

Decide-se, em consequência, absolver a Reclamada do pedido.

Notique-se.

Porto, 11.11.25

A Juiz-Árbitro

