

Processo: 1708/2022

Demandante: **

Demandada: **, SA

Resumo: 1. O Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de Abril (na redação do Decreto-Lei nº 84/2008 de 21 de Maio) e que veio estabelecer um conjunto de regras que disciplinam aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores, foi revogado pelo Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de Outubro, mas é, ainda, aplicável aos contratos de compra e venda celebrados antes de 1 de janeiro de 2022;

2. O vendedor responde junto do consumidor, a quem foram fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, pela falta de conformidade dos bens;

3. A falta de conformidade dos bens com o contrato presume-se, e reportada ao momento da sua celebração, verificando-se os factos como enunciados no nº 2 do artº 2º do decreto, designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo, ou não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor possa razoavelmente esperar (alín. c) e d));

4. Em caso de falta de conformidade, o consumidor pode exercer o direito à reparação ou substituição do bem, redução do preço ou resolução do contrato (nº 1 do artº 4º).

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante ** formalizou no dia 23 de Maio de 2022, junto do CIAB/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada **, SA (aqui, também, apenas designada de **), nos termos da qual vem peticionar a reparação da bateria e demais danos no seu telemóvel

Alega, que

- No dia 4 de fevereiro de 2021, comprou à Demandada um telemóvel, marca Samsung (factura YFA 1/8216667405)
- No início de Abril do corrente ano, deu conta que o telemóvel deixou de carregar e, acionou a garantia
- O orçamento foi recusado porquanto o telemóvel apresentaria o display com vestígios de impacto/partido/rachado e empenado
- Não concorda, pois sabe que entregou o telemóvel em bom estado, sem estes vestígios, que terão certamente ocorrido no transporte e acomodamento – não estavam presentes aquando da entrega



Juntou: cópia da fatura de compra do telemóvel, “*criação de ordem de reparação e relatório de fecho de ordem de reparação*”, condições gerais do serviço de assistência técnica, ordem de reparação OR220**, relatório técnico fotográfico, comunicação à DECO - fls 2 a 6 e 9.

1.2.A Demandada **, SA, no âmbito deste processo, respondeu à reclamação e reiterou a informação antes transmitida ao Cliente e à Deco, e contestou, nos seguintes termos:

- O Demandante é cliente da ** (conta **), e no dia 04.02.2021 comprou um Samsung Galaxy A 51 Preto imei 35**4, no valor de €270
- No dia 04.04.2022 entregou, na Loja de Viana do Castelo, o equipamento para reparação (ordem OR220009647), com indicação de que o equipamento não carregava
- O equipamento foi enviado para o Centro Técnico do Fabricante HUB REGENERSIS - rececionado em 07.04.2022
- No dia 8.04.2022, após análise técnica, foi identificado que o display do equipamento apresentava vestígios de impacto/partido/rachado e empenado, e
- apresentado orçamento para substituição do display e da placa principal – uma vez que o empeno do display danificou componente na placa principal -, no valor de €213,19+IVA
- O orçamento foi dado como recusado, por falta de resposta do cliente, e devolvido sem reparação para a loja (12.04.2022)
- No dia 04.05.2022, o Demandante procedeu ao respetivo levantamento
- A ** disponibiliza aos seus clientes todo o processo de logística associado ao processo de reparação de equipamentos terminais, bem como a respetiva reparação, recorrendo a entidades externas certificadas pelos fabricantes dos respetivos equipamentos
- As condições de garantia são definidas pelos fabricantes, cf. ponto B nº 3 e 4, e nem todas as anomalias estão cobertas pela garantia legal
- o fabricante é responsável pelas condições de garantia e reparação do equipamento, nomeadamente: diagnóstico, intervenção técnica, custos e prazos de reparação, e
- o custo de reparação poderá sofrer alteração após apreciação técnica por parte do fabricante, sendo que essa reparação só se concretizará após aprovação prévia do respetivo valor por parte do cliente
- Reitera que a responsabilidade dos diagnósticos, relatórios e orçamentos emitidos pertence aos Centros Técnicos das Marcas, não Tendo a ** legitimidade para análise, emissão ou alteração das condições de garantia definidas
- Não sendo, por isso, possível alterar o diagnóstico emitido pelo Centro Técnico do fabricante e, pelo que deve improceder o pedido

Juntou: cópia da fatura de aquisição do telemóvel e relatório técnico fotográfico

B – Saneador

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).



Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços, e respeitem a obrigações contratuais resultantes desses contratos.

O CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo/Tribunal Arbitral de Consumo, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, e promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – arts 1º a 6º).

De acordo com os nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho (redação da Lei 63/2019 de 16 de Agosto), os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até à alçada dos tribunais de 1ª. instância, ou seja, €5.000), estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

Pelo que, o processo está submetido à arbitragem necessária (nº 1 do artº 10º do Regulamento).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que demarca, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

Por outro lado, para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC).

O valor atribuído ao processo pelo Demandante é de €270 (duzentos e setenta euros), e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal.

Este tribunal é territorial e materialmente competente, tratando-se de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente de um contrato de compra e venda celebrado com pessoa coletiva que exerce com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios (como no caso em apreço), na área de competência material deste tribunal.

De acordo com o citado Regulamento (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente, e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (Lei 41/2013 de 26 de Junho).

As partes têm personalidade jurídica, são capazes e legítimas.

Não foram alegadas exceções.

Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Direito do Demandante à reparação do equipamento (telemóvel Samsung), no âmbito do Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de Abril – relevância da desconformidade do bem com o contrato



D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. O Demandante comprou, à Demandada, no dia 4 de Fevereiro de 2021, um telemóvel de marca Samsung Galaxy A 51 Preto, imei 351**, pelo valor de €270
- II. No início de Abril de 2022, a bateria do telemóvel do Demandante (I) deixou de carregar;
- III. No dia 4.04.2022, o Demandante entregou o telemóvel (I), na Loja da Demandada em Viana do Castelo e, solicitou a sua reparação ao abrigo da garantia;
- IV. Aquando da entrega do telemóvel (I), na Loja da Demandada, foi preenchido um documento “*Criação de Ordem de Reparação*”, e não foi identificado que o telemóvel estava empenado;
- V. O documento “*Criação de Ordem de Reparação*”, expressamente, refere “*sem nenhum registo de dano no Diagrama*”, na “*inspeção visual: RISCOS DE UTILIZAÇÃO DO ARO*”, e, ainda em “*Vestígios de Má Utilização: Não*”;
- VI. No Centro Técnico do Fabricante o telemóvel foi verificado e, após análise técnica, foi identificado que o display do equipamento apresentava “*vestígios de impacto, partido/rachado e empenado. Orçamento para a substituição do Display. O empeno no display danificou componente na placa principal. Orçamento para substituição da placa principal*”;
- VII. O telemóvel apresenta um dos componentes danificado e uma curvatura anormal e, por isso, o sinal não passa corretamente e não carrega a bateria;
- VIII. O empeno do telemóvel é visível e não foi detetado aquando da entrega para reparação na loja, em 04.04.2022;
- IX. O Demandante foi confrontado com um orçamento para substituição da placa principal, no valor de €213+IVA;
- X. O Demandante não concorda em liquidar o orçamento.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão foram identificados os seguintes factos não provados:

- I. Não se provou o uso inadequado do telemóvel pelo Demandante;
- II. Não se provou que o telemóvel estivesse empenado no momento na sua entrega para reparação.

E – Da fundamentação de facto

A confirmação da celebração do contrato de compra e venda resulta do documento (fatura/recibo) junto ao processo.

As partes aceitam que a bateria do telemóvel do Demandante não carrega.

Do documento junto pelo Demandante “*Criação de Ordem de Reparação*”, emitido na Loja da Demandada em 04.04.2022, e aí preenchido, não foi identificado que o telemóvel estava empenado – na verdade, nada foi assinalado a este respeito, como resulta da leitura do respetivo documento.



De facto, no quadro correspondente aos “dados do equipamento” nada foi referido (doc. 2/v).

Por outro lado, no relatório de fecho da ordem de reparação, com data de 04.05.2022, já aparece informação “orçamento recusado: display com vestígios de impacto/partido/rachado/ e empenado (...)”.

Assim sendo, a Demandada não só não provou o mau uso do equipamento, por parte do Demandante como, também, não provou que no momento da entrega para reparação, o equipamento já se apresentava empenado - e, o telemóvel foi exibido em julgamento e o empeno é visível.

Pelo que, temos de concluir que o empeno, facilmente, na loja teria sido detetado e, em consequência, teria sido assinalado pelos funcionários.

O que não aconteceu.

E, sendo assim, há que concluir que poderá o empeno ter ocorrido após a entrega do telemóvel na loja da Demandada e, ainda, fica posto em causa que aquele tenha sido a causa do dano no componente do equipamento e a origem do problema no carregamento da bateria – cf. reclamação do cliente.

Foi, ainda, ouvido, na qualidade de testemunha, um técnico do Centro Técnico, apresentado pela Demandada que, com clareza e conhecimento, relatou a avaria e o motivo pelo qual (no seu entendimento) não é possível carregar a bateria.

Referiu que o problema se encontra num componente.

Mas, não soube explicar e garantir que o equipamento já estaria empenado no momento da entrega para reparação.

O tribunal ouviu o Demandante e atendeu às declarações prestadas de acordo com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da ausência da Demandada em audiência arbitral

Dispõe a LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de Dezembro) que, se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada.

É o que resulta do disposto no nº 3 do artº 35º.



2. Da Lei de Defesa do consumidor e do Regime Jurídico da venda de bens de consumo e das garantias

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos (alin. a) e e) do artº 3º da LDC), impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (nº 1 do artº 9º).

Por outro lado, o Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de Abril, procedeu à transposição da Diretiva nº 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores.

Acontece que, recentemente, em 18 de Outubro de 2021, foi publicado o Decreto-Lei nº 84/2021, transpondo agora as Diretivas (EU) 2019/771 e 2019/770, e, revogando o anterior diploma.

No entanto, este novo diploma aplica-se, apenas, aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 1.01.2022 (conforme o disposto no nº 1 do artº 53º e artº 55º).

Assim sendo, tendo o contrato, ora em apreço, sido celebrado em 4 de Fevereiro de 2021, está sujeito à aplicação do anterior regime (cfr. artº 12º do Cód. Civil), ou seja, ao Decreto-Lei nº 67/2003.

O Demandante apresentou a reclamação, na Loja da Demandada, no dia 4 de Abril de 2022, logo após ter detetado que a bateria não carregava – o que aconteceu, também, em Abril.

Dispõe o artº 5º - A do Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de Abril, que os direitos do consumidor caducam no prazo de dois anos (nº 1), e que o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade no prazo de dois meses, a contar da data em que a tenha detetado (nºs 1 e 2 do artº 5º-A).

Cumpra, então, aqui apreciar a caducidade, ou não, da denuncia da não conformidade.

Temos em conta a data da compra e venda (04.02.2021), a data da denuncia do defeito (04.04.2022) e a entrada do processo no CIAB (23.05.2022).

Pelo que, considerando e concluindo que a caducidade é de conhecimento officioso (nº 1 do artº 333º do CC), à data da entrada da reclamação no CIAB, não decorreu o prazo de dois anos da garantia e a denúncia foi efetuada em tempo (cf. artºs 328º, 329º e 333º (nº 1, 1ª. parte), todos do CC).

O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (nº 1 do artº 2º do Decreto-Lei nº 67/2003 de 8 de Abril), sendo que se presume (nº 2) que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificarem alguns dos factos que de seguida enuncia, designadamente 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, não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato, não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo, não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem (cf. alin. a) a d)).



Termos em que é expectável, para o consumidor e Demandante, que o seu telemóvel não apresente problemas de bateria, designadamente de carregamento – o que decorre do contrato que celebrou com a Demandada.

Deve, assim, o Demandante esperar que o telemóvel apresente um bom funcionamento e desempenho adequado às suas expectativas.

Verificando-se a falta de funcionamento considera-se, assim, que a desconformidade se reporta à data da celebração do contrato.

A garantia é afastada no caso de a deterioração do bem resultar de facto imputável ao consumidor, ou seja, do mau uso – o que não se provou.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que esta seja resposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, num prazo de 30 dias e sem grave inconveniente.

Como resulta da matéria dada como provada, a Demandada efetivamente não apresentou factos que consubstanciassem a má utilização do equipamento.

E, o ónus recai sobre o vendedor.

Na verdade, ao consumidor não é imposta a prova da existência da falta de conformidade do bem, designadamente reportada ao momento da entrega, apenas a prova da existência do dano ou da falta de funcionamento – o que ficou demonstrado uma vez que não ficaram dúvidas acerca da impossibilidade de carregamento da bateria do telemóvel do Demandante.

É ao vendedor que cumpre demonstrar, cabalmente, a origem da falta de conformidade – nomeadamente, atinente ao mau uso.

De notar, que no documento de “criação de ordem de reparação”, de 04.04.2022, expressamente ficou assinalada a não existência de vestígios de má utilização.

O Decreto-Lei nº 67/2003 não estabelece qualquer hierarquia entre os direitos do consumidor (reparação ou substituição do bem, redução do preço, ou resolução do contrato), o que resulta claro do disposto no nº 5 do artº 4º - a não ser que se verifique a impossibilidade ou abuso de direito, o que não se provou.

Quanto ao pedido, o Demandante esclareceu que pretendia a reparação do equipamento.

Assim sendo, tendo em conta a prova apresentada, relativamente à existência do dano e à desconformidade do bem – não afastada pela Demandada – a ação tem de proceder, na íntegra.

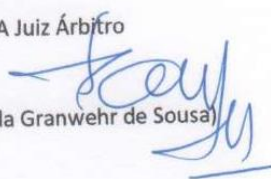
G – Decisão

Termos em que se julga a presente ação como totalmente provada e, como tal, procedente, e se decide condenar a Demandada **, SA

no pedido formulado pelo Demandante **, como tal, a proceder à reparação do telemóvel ao abrigo da respetiva garantia (nº 1 do artº 4º do Decreto-Lei nº 67/2003).

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 3 de Agosto de 2022

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)