

SENTENÇA SUMÁRIO:

- I. Manifestada alguma falta de conformidade, tem o consumidor direito a exigir perante o vendedor a reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato, sem encargos. Enquanto exceções ao exercício deste direito, a lei prevê as situações em que a opção tomada pelo consumidor é impossível ou constitui abuso de direito.
- II. Conforme elucida o Ac. do Tribunal da Relação de Coimbra, de 15/12/2016, no Proc. n.º 1638/11.6TBACB.C1, 15/12/2016, [o] legislador português não estabeleceu (...) qualquer hierarquia nos direitos que concedeu ao consumidor, tendo colocado a par o direito à reposição da conformidade sem encargos, através da reparação ou substituição, e, bem assim, os direitos à redução do preço ou à resolução do contrato. Todavia, avisadamente, estabelecendo embora que o consumidor pode exercer qualquer um dos direitos referidos, não deixou de ressaltar os casos em que tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais.
- III. Cabia à Requerida o ónus da prova de que as avarias não decorrem do próprio equipamento, bem como do nexo de causalidade entre a humidade detetada e as avarias reportadas.
- IV. Não ficou demonstrado que a humidade percecionada seja causa direta e necessária das avarias. Ficou, ainda, por demonstrar como foi realizada a avaliação técnica, como foram alcançadas tais conclusões, que verificação foi levada a cabo e de que forma a humidade explica cada uma das avarias detetadas.
- V. Os Requerentes entregaram o telemóvel três vezes para reparação, exigindo a substituição ou resolução do negócio apenas depois de serem recusada, por parte da Requerida, a referida intervenção.
- VI. Os Requerentes não atuam em abuso de direito ao exigir a substituição do equipamento. Já quanto à resolução do negócio, entendemos tratar-se de uma opção manifestamente onerosa para a Requerida, considerando que é possível a substituição do equipamento e que os Requerentes a aceitam.



A) RELATÓRIO

No dia 19/02/2022, a Requerente ** residente na Travessa **, apresentou reclamação contra a

Requerida **, S.A., com sede na Rua **, n.º 9, ** Lisboa, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) No dia 19/07/2020 comprou um telemóvel Samsung A 21s na loja ** de Barcelos;
- 2) No dia 04/12/2021 levou o telemóvel para garantia porque bloqueava as aplicações por breves segundos e depois voltava ao normal funcionamento, o que acontecia há vários dias;
- 3) No dia antes de deixar o telemóvel para garantia, estava em 15% e, em pouco, tempo ficou sem bateria, ligou e ficou com 1% mais de 1 hora até chegar a casa e carregar o telemóvel;
- 4) Poucos dias depois de ter deixado o telemóvel na loja recebeu uma mensagem de orçamento por parte da assistência técnica de €77+IVA;
- 5) Diziam ser o conector com humidade;
- 6) Perguntou como era possível, pois nunca o telemóvel caiu na água ou esteve perto disso;
- 7) Não quiseram saber e apenas perguntaram se era para reparar ou não;
- 8) Recusou o orçamento e o telemóvel foi devolvido à loja;
- 9) Em 2 ou 3 dias foi levantar e fez a mesma pergunta sobre como era possível ter humidade no telemóvel se nunca caiu à água e não lhe deram resposta, apenas disseram para fazer queixa à provedoria da **;
- 10) Fez reclamação e dois dias depois recebeu uma chamada da provedoria para reenviar novamente o telemóvel para novo parecer técnico;
- 11) No dia 20/12/2021 enviou pela segunda vez para garantia, mas pediram que levasse o carregador pois a avaria deveria ser um risco no conector;
- 12) Perguntou afinal qual era a avaria, humidade ou risco no conector e não teve resposta até hoje;
- 13) Dias depois recebeu uma mensagem a dizer o mesmo, ou paga o orçamento ou não reparam;

- 14) Foi à loja pedir explicações e não obteve resposta credível e disse que não iria pagar o conector pois tem a certeza de que não danificou o telemóvel;
- 15) No dia em que o telemóvel chegou à loja **de Barcelos pela segunda vez, detetou que tinha uns riscos na parte de trás e perguntou pela película protetora em vidro que protege o ecrã;
- 16) Disseram que tiveram de desmontar o telemóvel;
- 17) Como não repararam o telemóvel, pediu para que lhe devolvessem a película para colar no telemóvel e ainda levou gozo pois disseram que não iria conseguir colar a película velha;
- 18) Disse que não era a velha pois essa de certeza que estava toda partida mas sim uma nova;
- 19) O telemóvel vinha sem bateria quando tinha entregado com mais de 80%;
- 20) Chegou a casa e ligou o telemóvel ao carregador, carregou e ficou ligado sem lhe mexer 24 horas;
- 21) Perdeu cerca de 40% de bateria;
- 22) Esteve a trabalhar com o telemóvel, pois já estava a ficar sem vontade de se chatear mais com o telemóvel, e reparou que o wi-fi não funciona como funcionava, coisa que não existia antes de ter deixado o telemóvel na loja, além de ser muito lento e quase impossível de se trabalhar;
- 23) Fez queixa no livro de reclamações na loja, online e no livro online da loja de assistência técnica da DECSIS;
- 24) Da parte da ** disseram que tinha de pagar e ponto final, pois o telemóvel foi danificado por si, o que é uma verdadeira mentira;
- 25) No dia 24/01/2022, pela 3ª vez levou o telemóvel para a garantia, pois o telemóvel não estava naquele estado quando o deixou pela primeira vez e foi danificado na assistência;
- 26) No dia 28/01/2022 foi levantar o telemóvel, pois recebeu resposta da parte da assistência técnica;
- 27) Na loja pediu para que a lojista colocasse na folha de levantamento que o telemóvel tinha sido danificado e que a bateria e o conector não eram daquele

telemóvel, ao que respondeu que era impossível fazer isso porque o sistema tinha ido abaixo e ficaram de lhe enviar no dia 31/01/2022 um email com toda a informação de levantamento do equipamento;

28) Entregaram o relatório da avaria em que diz ser humidade e não entregaram a dizer que era um risco no conector;

29) Colocou o cartão SIM no telemóvel para ver se funcionava mais ou menos e descobriu que o telemóvel não apanha rede, o que torna impossível de fazer ou receber chamadas;

30) Colocou um telemóvel à beira do seu, este não tem rede e a do outro está completamente cheia;

31) Na loja da ** em Barcelos informaram-no de que o simples facto de ter o telemóvel na mão e estas poderem transpirar ou estar na cozinha ou no bolso é o suficiente para que a humidade fosse para o conector.

Peticona a devolução do dinheiro ou a entrega de um telemóvel novo.

*

Em **Contestação**, a Requerida contra-alegou essencialmente nos seguintes termos:

1) Foi adquirido pela Requerente à Requerida um equipamento de voz móvel no dia 19/07/2020;

2) Volvido quase um ano e meio após a aquisição do equipamento, no dia 04/12/2021, a Requerente deslocou-se a uma loja da Requerida tendo em vista a reparação do equipamento;

3) A análise ocular efetuada em loja é composta por uma inspeção visual ao equipamento no qual são verificados danos físicos visíveis;

4) No entanto, por vezes, os equipamentos apresentam danos que apenas são identificados através do recurso a técnicas de diagnóstico, ferramentas adequadas e recursos humanos especializados;

5) Pelo que, após a entrega do equipamento por parte da Requerente e remessa ao reparador oficial da marca, as conclusões a que os peritos chegaram são aquelas que se juntam;

6) Desse relatório pericial apenas é possível concluir pelo incorreto manuseamento do equipamento por parte da Requerente;

- 7) Por não se tratar de um dano coberto pela garantia do equipamento, a Requerente foi disso informada;
- 8) Posteriormente, a Requerente voltou a enviar o mesmo equipamento para reparação nos dias 20/12/2021 e 24/01/2022, tendo sido, novamente, informada que o dano no equipamento não se encontrava coberto pela garantia;
- 9) Atento o disposto no DL n.º 67/1003, de 08/04 na redação atual, para repor a conformidade do bem, o consumidor pode optar pela sua reparação, substituição, redução adequada do preço ou pela resolução do contrato;
- 10) O pressuposto basilar de qualquer um daqueles direitos é que o bem sofra de algum defeito de conformidade com o contrato, o que não é o caso;
- 11) O referido diploma tem aplicação aos casos de avarias resultantes de defeitos originários de material ou de fabrico que só se venham a manifestar em momento posterior ao da aquisição;
- 12) Se o equipamento entregue par reparação apresentar danos não cobertos pelas condições de garantia da marca, o custo de reparação será pago pelo cliente, de acordo com o orçamento previamente comunicado;
- 13) Pelo que a Requerente não tem direito à reparação ou à substituição do material danificado, tampouco à restituição do valor do equipamento;
- 14) Vir agora alegar a factualidade por si descrita não pode configurar mais do que uma verdadeira atuação de má-fé e abuso de direito;
- 15) O pedido apresentado conduziria a um profundo desequilíbrio no exercício das posições jurídicas do consumidor e do vendedor, constituindo um comportamento abusivo por parte da Requerente abrangido pelo art.º 334º do Código civil que aqui se invoca;
- 16) A eventual restituição do valor, substituição ou reparação mostravam-se absolutamente desproporcionais tendo em conta o valor que o telemóvel tem na presente data e a importância da falta de conformidade;
- 17) Ainda que assim não se entenda, sempre se dirá que sendo possível a reparação do equipamento, não é admissível o peticionado sob pena de abuso de direito;

18) Neste sentido se pronunciou o Tribunal da Relação de Guimarães no Ac. de 05/06/2014, no proc. n.º 1725/12.3TBBERG.G1;

19) Concretiza o Tribunal da Relação de Lisboa no ac. de 29/04/2015, no proc. n.º 2491/11.5YLSB.L1-6;

20) Assim, sendo a reparação possível, nunca poderia a Requerida, à luz das normas da boa-fé e sob pena de se incorrer em abuso de direito, ser condenada nos termos pretendidos.

Peticona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 09/06/2022, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas. Em audiência, foi admitida a **intervenção provocada** de **JORGE FILIPE CARVALHO**, na qualidade de Requerente.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

O Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €159,99 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), cfr. artigo art.º 6 do Regulamento do CIAB.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.



C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar se o Requerente tem direito à substituição do telemóvel ou resolução do negócio, ao abrigo da garantia legal dos bens de consumo.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) No dia 19/07/2020, os Requerentes compraram um telemóvel Samsung A 21s na loja de Barcelos da Requerida;
- 2) No dia 04/12/2021, o Requerente entregou o telemóvel na loja porque as aplicações bloqueavam por breves segundos, o que acontecia há vários dias, apresentando também problemas ao nível da bateria;
- 3) Poucos dias depois, o Requerente recebeu uma mensagem da assistência técnica com indicação de existir vestígios de humidade no equipamento e apresentação de um orçamento de €77+IVA;
- 4) Os Requerentes recusaram o orçamento e, após reclamação, no dia 20/12/2021 reenviaram o telemóvel para nova avaliação técnica, tendo sido pedido o envio do carregador junto com o equipamento;
- 5) O wi-fi deixou de funcionar como antes e o telemóvel ficou mais lento;
- 6) No dia 24/01/2022, os Requerentes entregaram, pela 3ª vez, o telemóvel na loja da Requerida;
- 7) No dia 28/01/2022 os Requerentes levantaram o telemóvel e foi-lhes entregue um relatório que indicava a presença de humidade;
- 8) O telemóvel deixou de ter rede e não permite realizar chamadas.

FACTOS NÃO PROVADOS

Não resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) A avaria decorreu do incorreto manuseamento do equipamento por parte da Requerente.



E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5000, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB). Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, as declarações dos Requerentes, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à **matéria provada**, o **ponto 1)** resulta demonstrado pela fatura junta aos autos. Os **pontos 2), 3), 4) e 6)** ficaram provados pela conjugação da “ordem de reparação” junta aos autos com as declarações dos Requerentes em audiência. Pelo Requerente foi dito que, em virtude do bloqueio das aplicações e de o telemóvel se ter desligado com 15% de bateria, entregou-o, uma primeira vez, na loja da Requerida, sendo que passados dois dias, foi informado de que tinha o conector danificado por presença de humidade. Entregou o telemóvel uma segunda vez, sendo que, ao contrário da primeira entrega, solicitaram o envio do carregador também. Referiu ainda que, aquando da recolha do equipamento pela segunda vez, o wi-fi não funcionava e o telemóvel estava mais lento (**ponto 5)** e que, após a terceira recolha, o telemóvel deixou de ter rede e não permitia fazer chamadas (**ponto 8)**, facto que foi também demonstrado pelas declarações da Requerente que, de forma clara e assertiva que tentava ligar para o marido e não conseguia realizar a chamada.

As entregas do telemóvel para reparação nos dias referidos também foram confirmadas pela Requerida na sua contestação, assim como o facto de ter sido apresentado orçamento para reparação a suportar pelo cliente.

Pelos Requerentes foi ainda dito que a resposta quanto ao problema do telemóvel era sempre diferente, sendo que a última indicava a necessidade de substituição do display, o que nunca havia sido dito antes, nomeadamente no relatório. Na resposta enviada a 03/03/2022, é referida, de facto, a necessidade de substituição da placa principal, do display e da tampa, o que não consta do relatório que refere apenas a necessidade de “reparação do circuito de carga”, para o qual foi apresentado orçamento.

Quanto à **matéria não provada**, trata-se de facto cuja prova incumbia à Requerida e que não foi realizada. Do relatório consta que “na sequência da verificação feita ao equipamento conclui-se que as anomalias denunciadas estão relacionadas com os danos que o terminal

apresenta, nomeadamente, o conector USB com vestígios de humidade.” Para além da contradição mencionada no parágrafo anterior, não ficou demonstrado que a humidade percecionada seja causa direta e necessária das avarias. Ficou, ainda, por demonstrar como foi realizada a avaliação técnica, como foram alcançadas tais conclusões, que verificação foi levada a cabo e de que forma a humidade explica cada uma das avarias detetadas. Além disso, também não ficou demonstrado que a humidade tenha decorrido de falta de zelo por parte do utilizador.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

O regime da venda de bens de consumo e da respetiva garantia sofreu alterações recentes com a publicação do DL n.º 84/2021, de 18/10, o qual, no entanto, só se aplica para os contratos celebrados após a sua entrada em vigor (em janeiro de 2022), nos termos do seu art.º 53º.

Relevam, então, as disposições do DL n.º 67/2003, de 08/04, na sua redação atualizada à data dos factos.

Entende-se por garantia legal *qualquer compromisso ou declaração assumido por um vendedor ou por um produtor perante o consumidor, sem encargos adicionais para este, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade* (art.º 1º-B, alínea f) do DL n.º 67/2003). Este compromisso não está dependente da vontade do vendedor, pois decorre do próprio diploma que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (art.º 2º). Tal dever decorre também da Lei de Defesa do Consumidor que estabelece o direito à qualidade dos bens e serviços, devendo os mesmos ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (art.º 4º).

O art.º 2º, n.º 2 do DL n.º 67/2003 estabelece que se presume a falta de conformidade dos bens quando a) não são conformes com a descrição que deles é feita ou com as qualidades de amostras ou modelos apresentados pelo vendedor, b) não são adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine do qual tenha informado o vendedor, c) não são adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo e d) não apresentem

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.º 3º, n.º 1, o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue. A lei faz presumir que as desconformidades que se manifestem no prazo de dois anos, relativamente aos bens móveis, já existiam à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade (art.º 3º, n.º 2). São também exceções a esta regra as situações em que o consumidor tem conhecimento da falta de conformidade no momento em que celebra o contrato, assim como quando não pode razoavelmente ignorá-la ou ainda quando decorre dos materiais por si fornecidos.

Os direitos atribuídos ao consumidor caducam no prazo de dois anos na ausência de denúncia de desconformidade e ainda se o consumidor não denunciar a desconformidade do bem no prazo de dois meses a contar da data em que a tenha detetado (5º, n.º 1 e 5º A, n.º 1 e 2).

Neste sentido, manifestada alguma falta de conformidade nos termos *supra* descritos, tem o consumidor direito a exigir perante o vendedor a reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato, sem encargos (art.º 4º, n.º 1). Enquanto exceções ao exercício deste direito, a lei prevê as situações em que a opção tomada pelo consumidor é impossível ou constitui abuso de direito (art.º 4º, n.º 5).

Ao “comprador/consumidor” compete apenas alegar um dos factos índices aí previstos, competindo ao “vendedor/profissional” a prova da conformidade, isto é, de que a coisa não padece da alegada “falta de conformidade” ou defeito. Ou então de que o consumidor tinha conhecimento dessa falta de conformidade ou não podia razoavelmente ignorá-la. In Ac. do Tribunal da Relação de Guimarães de 26/01/2017, no proc. n.º 1446/15.5T8CHV.G1. No mesmo sentido ensina Menezes Leitão, afirmando que se introduziu uma alteração ao regime geral, cabendo a ele [ao vendedor] o ónus da prova, segundo as regras gerais, de ter cumprido essa obrigação de garantia.” In Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa, de 12/03/2009, no proc. n.º 993/06-2.

Importa clarificar que a lei dá relevância ao momento em que a desconformidade se manifesta – desde que dentro do prazo de 2 anos – momento esse que não coincide, necessariamente, com a data da aquisição e entrega do bem. Procurou-se acautelar as situações em que, embora a desconformidade não se tivesse manifestado ou evidenciado na

data da aquisição, já existia nessa altura, legitimando o consumidor a exercer um dos direitos supra referidos. Só assim se justifica a previsão de uma garantia legal de dois anos e a imperatividade patente no art.º 10º quando impõe a nulidade de qualquer reconhecimento de inexistência de defeito por parte do consumidor, antes da denúncia.

Cabia à Requerida o ónus da prova de que as avarias não decorrem do próprio equipamento, bem como do nexo de causalidade entre a humidade detetada e as avarias reportadas, sendo que a mera referência no relatório de que os danos decorrem da humidade é manifestamente insuficiente para cumprir tal ónus.

Neste sentido, têm os Requerentes direito à reparação, substituição, redução do preço ou resolução do negócio. Os Requerentes optaram pela substituição ou resolução do negócio. Embora a opção pertença ao consumidor, a lei impõe restrições às situações em que tal opção seja impossível ou constitua abuso de direito. Não sendo escolhas impossíveis, impõe-se avaliar se as mesmas constituem abuso de direito. Nos termos do art.º 334º do Código Civil, *é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito.*

Conforme elucida o Ac. do Tribunal da Relação de Coimbra, de 15/12/2016, no Proc. n.º 1638/11.6TBACB.C1, 15/12/2016, [o] legislador português não estabeleceu (...) qualquer hierarquia nos direitos que concedeu ao consumidor, tendo colocado a par o direito à reposição da conformidade sem encargos, através da reparação ou substituição, e, bem assim, os direitos à redução do preço ou à resolução do contrato. Todavia, avisadamente, estabelecendo embora que o consumidor pode exercer qualquer um dos direitos referidos, não deixou de ressaltar os casos em que tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais (cf. n.ºs 1 e 5), abuso de direito que funciona aqui como critério limitador daquele exercício.” E acrescenta: “Não há dúvida que o par reparação/substituição, indo ao encontro do princípio da manutenção do contrato, será a opção que mais facilmente satisfará os interesses de vendedor e comprador, e sendo esta possível e surgindo como desproporcionadas a redução do preço e a resolução, poderá equacionar-se se pela via do abuso de direito, não será de impor ao consumidor a conservação do negócio jurídico.”

Os Requerentes entregaram o telemóvel três vezes para reparação, exigindo a substituição ou resolução do negócio apenas depois de serem recusada, por parte da Requerida, a referida intervenção. Neste sentido, os Requerentes não atuam em abuso de direito ao exigir a substituição do equipamento. Já quanto à resolução do negócio, entendemos



tratar-se de uma opção manifestamente onerosa para a Requerida, considerando que é possível a substituição do equipamento e que os Requerentes a aceitam.

DECISÃO:

Julgo a ação procedente e, em consequência, condeno a Requerida a proceder à substituição do equipamento.

Notifique.

Braga, 09 de julho de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)