

**Processo nº 2899/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Práticas comerciais desleais

**Direito aplicável:** Artº 4, nº1 do Decreto Lei 67/2003 de 8 de Abril, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto Lei 84/2008 de 21 de Maio

**Pedido do Consumidor:** Reparação ou substituição do bem ao abrigo da garantia, ou resolução do contrato com devolução do valor pago (€1.229,00).

---

**Sentença nº 236/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante)

(reclamada-Advogada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presente presencialmente o representante do reclamante e através de vídeo conferência a ilustre mandatária da reclamada.

Ouvida a mandatária da reclamada por ela foi dito que no seu entender, a humidade que o telemóvel apresenta, foi consequente de utilização do telemóvel em contacto com a água. Ouvido de seguida o reclamante diz que o uso do telemóvel tem sido um uso normal e que a irregularidade que apresenta adveio de uma utilização normal porque nunca o utilizou em contacto com a água.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Tendo em consideração os factos alegados e os documentos juntos ao processo, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 15/03/2019, o reclamante adquiriu à reclamada um iPhone XS Max 256GB, no valor de €1.229.00.

2) Em 10/07/2020, dado que o equipamento se desligava abruptamente, o reclamante entregou o equipamento para reparação, por indicação do Apple Support e após a realização remota de vários testes, sem que tivesse sido possível resolver a desconformidade detectada.

3) Aquando da entrega do equipamento, o reclamante solicitou que fosse verificado e descrito o estado em que o equipamento se encontrava:

- *"Sem danos, com sinais com sinais de uso, ecrã com película".*
- *"Cliente indica que o equipamento fica ligado durante alguns minutos e depois desliga-se automaticamente".*

4) Após alguns dias, o reclamante recebeu sms da reclamada a indicar que o processo reparação estava concluído, pelo que se dirigiu à loja para levantar o equipamento, sendo informado que o equipamento, afinal, não fora reparado dado que apresentava danos de líquidos internos (conforme Relatório Técnico) e que a reparação tinha um custo de €587,82.

5) O reclamante apresentou reclamação escrita, recusando o orçamento de reparação apresentado, dado que o equipamento estava em garantia e uma das características anunciadas e que foi determinante na decisão de aquisição, era o facto de ser "resistente à água" (Classificação IP68, poderia até ir abaixo de água 2 metro, durante 30 minutos).

6) Ao ser-lhe entregue o equipamento, o reclamante verificou ainda que o mesmo fora danificado na reparação, conforme reclamação que apresentou no mesmo dia, pois os parafusos do equipamento tinham sido danificados, o botão do volume deixara de funcionar e o ecrã tinha ficado mal colado, pelo que solicitou a reparação ou substituição do equipamento ao abrigo da garantia, ou a resolução do contrato com devolução do valor pago.

7) A reclamada não atendeu a pretensão do reclamante, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

## **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da análise dos documentos juntos, verifica-se que no doc. nº 6, que o telemóvel do reclamante foi-lhe vendido com a informação de que o mesmo é resistente à água na medida referida no mesmo documento, que se transcreve:

*"O iPhone 11 Pro e iPhone 11 pro Max tem uma classificação IP68 de acordo com a norma IEC 60529 (profundidade máxima de 4 metros até 30 minutos). O iPhone XS e o iPhone XS Max têm uma classificação IP68 com a norma IEC (profundidade máxima de 2 metros até 30 minutos). O iPhone SE (2ª geração), iPhone XR, iPhone X, iPhone 8, iPhone 8 Plus."*

Sendo assim, não é pensável que a reclamada, para se furtar à reparação do telemóvel no âmbito da garantia, venha de forma absurda e inaceitável por não provada pela reclamada, sem ter em conta que juridicamente, quem alega os factos deve prová-los como se dispõe no art.º 342 n.º1 do Código Civil, sustentar que o reclamante terá introduzido o telemóvel na água, sem quaisquer fundamentos para essa afirmação, apenas exclusivamente para não assumir a responsabilidade da reparação.

Não é pensável não só porque isso seria um absurdo, que o telemóvel fosse usado debaixo de água, afirmação sustentada pela mandatária da reclamada que sem prova, nunca seria aceitável pelo Tribunal porque não se conhece alguém que possua calções de banho com bolsos para trazer o telemóvel.

Entende-se assim, que a irregularidade apresentada pelo telemóvel cabe no âmbito da garantia, prescrito no artº 4, nº1 do Decreto Lei 67/2003 de 8 de Abril, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto Lei 84/2008 de 21 de Maio, pelo que tendo o telemóvel sido adquirido em 15/03/2019, a garantia alonga-se até 15/03/2021 e por isso se julga procedente a reclamação.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a proceder à reparação do telemóvel, ao abrigo da garantia, ou seja, sem qualquer encargo para o reclamante.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 25 de Novembro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)