

Processo nº 521/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Produtos electrónicos

**Tipo de problema:** Garantia legal

**Direito aplicável:** Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08 de Abril, na redacção actual (Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21/05)

**Pedido do Consumidor:** Reparação do ecrã do telemóvel -Dual Sim -, sem quaisquer custos para a reclamante.

---

**Sentença nº 61/2020**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo), representada por (Advogado Estagiário)

(reclamada-Advogada)

(testemunha por parte da reclamada)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante acompanhada do seu ilustre mandatário e a ilustre mandatária da reclamada.

Foi ouvida a testemunha que diz *ser funcionário da “---”, que dá assistência à marca ---.*

Perguntado sobre o que sabe sobre o objecto de reclamação que foi para reparação, diz que *verificou que o display estava partido.*

Foi ainda perguntado pelo Senhor Dr. Juíz se o funcionário que recepcionou o telemóvel poderia ver ou não, se o monitor do mesmo estava partido, ao que respondeu que *era necessário ter conhecimentos técnicos para tal*.

Posteriormente foi dada a palavra à mandatária da reclamada assim como ao mandatário da reclamante se teriam algo mais a perguntar à testemunha, ao que ambos responderam que não tinham nada mais a perguntar.

A reclamada exibiu uma caixa da - que continha no seu interior o telemóvel da reclamante.

A questão que se colocou na última sessão de Julgamento que ocorreu em 10/03/2020, consistia em verificar se o telemóvel objecto de reclamação, apresentava ou não sinais visíveis de que o ecrã se encontrava quebrado.

Isto pelas razões já referidas na sessão de Interrupção de Julgamento.

Verificado o telemóvel pelo Senhor Dr. Juíz, pela jurista do processo e pela técnica administrativa que presta serviço neste Tribunal, verificaram que a olho nú, não se vislumbra que o ecrã esteja partido exteriormente, apenas a reclamante e o seu mandatário afirmaram que o ecrã estava partido no canto direito.

Foi ouvida uma testemunha por parte da reclamada que é técnico da empresa e que procede à reparação de telemóveis da Samsung e por ele foi dito, como consta acima mencionado, que verificaram as irregularidades do telemóvel no momento em que o receberam para reparação e em seu entender, o funcionário que o recepcionou não poderia verificar que o ecrã se mostra partido, porque não tem conhecimentos técnicos para o efeito.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Em face da situação descrita, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 25.11.2017, a reclamante adquiriu na Loja de Almada, um telemóvel -Dual Sim, da marca -, modelo-, pelo valor de € 199,90.

## Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

- 2) Em Abril de 2018, Maio de 2018 e Outubro de 2018, apresentando o telemóvel uma avaria (falha no display ou display sem imagem), a reclamante dirigiu-se à loja de Almada, entregando o equipamento para reparação, accionando a garantia, tendo a reclamada procedido às respectivas reparações.
- 3) Em 20.10.2019, apresentado o telemóvel de novo a mesma avaria no display (sem imagem), a reclamante procedeu à entrega do telemóvel na loja da reclamada, em Almada, para reparação, tendo sido emitida a Ordem de Reparação nº -, ficando registado, na descrição "Defeitos" que o equipamento apresentava "riscos e desgaste de uso por si todo", "picadas", "mossas", "falhas acentuadas de tinta por si todo" "mossa" mais acentuada no canto direito e Esq Sup".
- 4) No final do mês de Outubro/19, a reclamante foi contactada telefonicamente pela reclamada, informando que o orçamento de reparação seria no valor de €114,03, dado que a avaria detectada era devida ao ecrã "partido" do telemóvel, não sendo possível a reparação do mesmo ao abrigo da garantia legal, tendo a reclamante recusado o orçamento.
- 5) Na sequência do contacto da reclamada, a reclamante dirigiu-se à loja, verificando, por meio de fotografia apresentada pela reclamada, que o equipamento se encontrava com o ecrã partido, tendo reclamado de imediato junto da mesma, solicitando a reparação do mesmo sem qualquer custo.
- 6) No início de Novembro/19, após mensagem da reclamada para levantamento do equipamento, a reclamante dirigiu-se novamente à loja, confirmando que o ecrã do telemóvel se encontrava partido, recusando a proceder ao seu levantamento, reiterando o pedido de reparação do equipamento sem custos, o que não foi aceite pela reclamada.
- 7) Analisado o telemóvel por 3 ou 4 pessoas, todos excepto a reclamante e o seu mandatário, afirmaram não terem visto que o ecrã estava partido.

**FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da análise dos factos dados como assentes, resulta que a reclamante adquiriu o telemóvel em Novembro de 2017 e que após 3 reparações, uma em Abril de 2018, outra em Maio de 2018 e ainda em Outubro de 2018, e tendo o telemóvel funcionado desde Maio de 2018 até 20 de Outubro de 2019, veio nesta data invocar nova avaria do mesmo, resultante do não funcionamento do telemóvel, porque o display ficava sem imagem como resulta no nº2 da matéria dada como assente.

Resulta assim de forma clara, que a falta de imagem tinha como causa o facto de o ecrã se mostrar partido, o que só veio a ser denunciado pelo técnico da empresa que procedeu à reparação em Outubro de 2019 ou seja, quase 24 meses após a sua aquisição. Isto é, faltavam poucos dias para o término da garantia.

Daqui o Tribunal concluí que, funcionando o telemóvel de forma regular entre Novembro de 2017 e Outubro de 2018, houve sem dúvidas mau uso do telemóvel por parte da reclamante.

---

**DECISÃO:**

Assim, sem necessidades de mais alongadas considerações, julga-se improcedente a reclamação por não provada e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 3 de Junho de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

### **Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo), representada por - (Advogado Estagiário)

(reclamada-Advogado) e (Advogado Estagiário)

---

Iniciado o Julgamento encontram-se presentes a reclamante e o seu mandatário bem como os mandatários da reclamada.

Foi perguntado às partes se poderiam chegar a acordo, o que não foi possível, devido a não terem o telemóvel presente.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Em nosso entendimento a questão objecto de reclamação, consiste no facto de saber quem partiu o ecrã do telemóvel, objecto de reclamação.

Quando um consumidor entrega no estabelecimento onde adquiriu o telemóvel para reparação, o funcionário que faz a recepção do telemóvel tem a obrigação de reportar as irregularidades visíveis e não visíveis, apontadas pelo consumidor.

No caso do ecrã se mostrar partido de forma visível a olho nú, o funcionário tem a obrigação de fazer constar esse facto na guia de reparação.

Caso não seja visível o ecrã partido, ou outras avarias que estão no interior do telemóvel, o recepcionista não tem obrigação porque não pode ver avarias anunciadas, facto que só é visível pelos serviços técnicos respectivos, e aí o Tribunal não pode deixar de acreditar na informação técnica que lhe é fornecida pelos respectivos serviços técnicos.

No caso em apreciação, a questão que se põe é saber se a quebra do ecrã é visível a olho ou não. Isto porque o acto de quebrar o vidro pode estar conjugado com as restantes irregularidades.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento, para continuar oportunamente com data a designar, devendo na próxima sessão a reclamada trazer o telemóvel para se verificar se é visível a olho nú, se o ecrã está partido.

---

Centro de Arbitragem, 10 de Março de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)