



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 133 / 2022**

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Defeituoso, causou prejuízo

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril

**Pedido do Consumidor:** Reparação do telemóvel ao abrigo da garantia legal.

---

## **SENTENÇA Nº 229 / 2022**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** -----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** - ----- com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu junto da Reclamada um telemóvel que posteriormente teve um problema ao nível do visor. Que, interpelada a Reclamada para proceder à sua reparação, se recusou a fazê-lo sem custos para o Reclamante. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação do mencionado aparelho ao abrigo de garantia legal. Indica como valor € 186,98.

Por sua vez, a Reclamada veio apresentar comunicação ao CACCL, alegando que as anomalias reportadas estão excluídas da garantia, por resultarem de um mau uso do Reclamante. Posteriormente, em contestação apresentada, veio a Reclamada reconhecer que vendeu ao Reclamante o aparelho em questão, posteriormente apresentado para reparação, reiterando que os problemas técnicos existentes resultaram de um mau uso. Conclui, a final, pela improcedência da ação e pela absolvição da Reclamada do pedido, tendo ainda declarado que não iria comparecer na audiência de discussão e julgamento.



### **3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO**

#### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 12 de maio de 2021, o Reclamante comprou à Reclamada um telemóvel --- Preto, pagando pelo mesmo € 36,99 (cf. fatura FS 00003/5173739 a fls. 5);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado aparelho para o oferecer à sua filha (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica, entre outras atividades, à comercialização de telemóveis (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
4. Três meses depois da compra, o visor do aparelho deixou de funcionar, ficando preto e luminoso ao toque, apenas transmitindo o som (cf. declarações do Reclamante);
5. A 23 de agosto de 2021, o Reclamante levou o aparelho a uma loja da Reclamada, onde foi elaborada a ordem de reparação n.o 300830844 e observado que o aparelho tinha marcas de uso nas laterais e uma pequena mocha no lado esquerdo da capa traseira, junto das câmaras fotográficas (cf. ordem de reparação junta sob doc. n.o 2 com a contestação);
6. Em 27 de agosto de 2021 foi elaborado um relatório sobre o equipamento em questão (cf. relatório da --- junto sob Docs. n.o<sup>s</sup> 3 e 4 com a contestação da Reclamada);
7. A 27 de agosto de 2021, a Reclamada enviou um SMS ao Reclamante com um orçamento global de 178,69 €, acrescido de IVA, por troca do *display* danificado, da placa danificada e das covers/tampas danificadas, questionando o Reclamante se este aceitava o mesmo (cf. Doc. a fls. 6 e 7);
8. O Reclamante recusou-se a pagar qualquer reparação do seu aparelho (cf. declarações do Reclamante).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3.1.2. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foi ainda exibido em audiência de julgamento o aparelho em questão, trazido pelo Reclamante, que permitiu ao Tribunal confirmar o que o ficou provado em 5. da matéria de facto, bem como que o ecrã do mencionado aparelho não apresenta, do ponto de vista exterior, qualquer tipo de dano.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado artigo para o oferecer à sua filha e que, quando esta estava a ver uma série de televisão no mesmo, o visor do aparelho deixou de funcionar repentinamente. Que, solicitada à Reclamada a sua reparação, esta recusou-se a fazê-lo sem encargos para o Reclamante.

O facto provado sob o n.º 3 é um facto do conhecimento público e deste Tribunal.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

O Reclamante adquiriu um telemóvel para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.o<sup>s</sup> 1 a 3).

Estamos, assim, perante *uma compra e venda de bens de consumo*, constante do Decreto- Lei n.o 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data da celebração do contrato.

De acordo com o disposto no n.o 1 do artigo 2.o do DL n.o 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.o 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas a) a d). Designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo [cf. alínea c)] ou 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. alínea d)]. Adicionalmente, do artigo 3.o deste normativo decorre que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se existente já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Voltando ao caso dos autos, está provado que o Reclamante comprou um telemóvel cujo visor deixou repentinamente de funcionar. Nestes termos, em face do exposto, considera o Tribunal que o bem adquirido pelo Reclamante não estava em conformidade com o contrato de compra e venda, por o Reclamante não poder razoavelmente esperar que o visor de um telemóvel novo deixe de funcionar três meses depois de ter sido comprado.

Nestas circunstâncias, caberia à Reclamada elidir a presunção de desconformidade. Contudo, não o fez. Com efeito, apesar de a Reclamada ter logrado demonstrar que, quando o Reclamante lhe solicitou a reparação do visor do seu telemóvel, o mesmo tinha marcas de uso e uma pequena moosa do lado esquerdo da capa traseira, não ficou demonstrado, do ponto de vista técnico, uma conexão entre tais danos, da responsabilidade do Reclamante (corretamente, da pessoa a quem o Reclamante ofereceu o telemóvel), e o dano ao nível do visor do telemóvel. O facto de o aparelho em questão ter, conforme observado pelo Tribunal, ligeiras marcas de uso nalguns dos seus cantos e uma pequena moosa do lado de trás, junto da câmara, não permite afirmar, conforme quer fazer crer a Reclamada, que tais danos tenham provocado o problema do visor do aparelho. Para isso impunha-se, a nosso ver, prova adicional que permitisse ao Tribunal responder que foram tais danos que causaram a avaria do visor. Na verdade, atendendo à insignificância dos danos observados, por um



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



lado, à sua localização, por outro, e à ausência de danos exteriores no visor, não se infere qualquernexo entre os danos provocados pelo seu usuário e a desconformidade reportada à Reclamada.

Provada a desconformidade do objeto com o contrato, importa conhecer da pretensão do Reclamante: a condenação da Reclamada na reparação do seu visor, sem encargos para o Reclamante.

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, o consumidor tem o direito, entre outros, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, à reposição da conformidade do bem sem encargos. Assim, estando demonstrada a falta de conformidade do bem com o contrato, por um lado, e a possibilidade de reparação do bem, por outro (conforme orçamento apresentado pela Reclamada), procede a pretensão do Reclamante.

Contudo, com a seguinte particularidade. Tendo ficado provado que o aparelho do Reclamante tem danos que não resultaram da desconformidade do objeto com o contrato, a Reclamada apenas está obrigada a assegurar a reposição da conformidade lhe é imputável. Isto é, ao nível do visor (e componentes relativos ao mesmo), reparando ou substituindo o mesmo, de modo a ficar em condições de retomar o seu funcionamento habitual.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada ----- a repor sem encargos a conformidade do visor do telemóvel que vendeu ao Reclamante.

Fixa-se à ação o valor de € 186,98 (cento e oitenta e seis euros e noventa e oito cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 1 de agosto de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**