



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 150 /2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Lei 144/2015, de 8 de Setembro; DL 84/2021, de 18 de Outubro; Lei 24/96, de 31 de Julho; art. 350.º, nº 1 do CC; art. 406.º do CC art. 60.º da CRP

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago pelo bem, no montante total de 419, 98€, acrescido do valor pago pela película protectora, no montante de 19,99€.

Sentença Nº 209 / 2023

Reclamante:

Reclamada:

1 – RELATÓRIO:

Segundo a alegação dos reclamantes:

No dia 19/11/2022 o reclamante --- adquiriu, no estabelecimento da reclamada, em ---, um telemóvel ----, preto, pelo valor de €399,99, juntamente com uma película protectora, no valor de € 19,99, para oferecer à sua mulher.

No decurso dos primeiros dias de utilização verificou que a bateria do equipamento tinha pouca autonomia, que aquecia demasiado aquando da utilização do Viber, que o cartão SIM não mostrava números da operadora Lycamobile e que os dados móveis eram, por vezes, activados de forma autónoma.

Em 8/12/2022 deslocaram-se ao estabelecimento da reclamada a fim de devolver o bem e solicitar o reembolso do valor pago, tendo um funcionário da mesma informado que o telemóvel tinha de ser enviado para a assistência técnica a fim de ser analisado. O que os reclamantes recusaram.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Em 14/12/2022, em resposta à reclamação que apresentaram, informou a reclamada que o telemóvel, encontrando-se abrangido pelo prazo de garantia, tinha de ser enviado para a assistência da marca para que os técnicos pudessem averiguar se a anomalia detectada se deve a um defeito de fabrico ou a mau uso.

Em 18/12/2022 entregaram o telemóvel no estabelecimento da reclamada para o mesmo ser analisado.

Em 24/12/2022 foram informados que o aparelho teria de ser substituído.

Quando, no mesmo dia, se deslocaram à loja para a substituição do aparelho, foram informados que o mesmo não apresentava qualquer desconformidade.

A reclamada contestou, alegando, em sínteses:

O equipamento foi analisado pela assistência técnica da marca, que não detectou qualquer avaria ou desconformidade.

Logo, não existe fundamento para a pretendida resolução contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

No dia 19/11/2022 o reclamante adquiriu no estabelecimento da reclamada, em Setúbal, um telemóvel ---, preto, pelo preço de € 399,99, juntamente com uma película protectora, no valor de € 19,99, tudo no total de € 419,18, para oferecer à sua mulher, ora também reclamante
Valor este que pagou.

No decurso dos primeiros dias de utilização verificou que a bateria do equipamento tinha pouca autonomia, que aquecia demasiado aquando da utilização do Viber , que o cartão SIM não mostrava números da operadora Lycamobile e que os dados móveis eram, por vezes, activados de forma autónoma.

Em 8/12/2022 deslocaram-se os reclamantes ao estabelecimento da reclamada a fim de devolver o bem e solicitar o reembolso do valor pago, tendo um funcionário da mesma informado que o telemóvel tinha de ser enviado para assistência técnica para ser analisado. O que os reclamantes recusaram por não o quererem reparado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em 14/12/22, em resposta à reclamação que apresentaram, informou a reclamada que o telemóvel, encontrando-se abrangido pelo prazo de garantia, tinha de ser enviado para a assistência da marca para que os técnicos pudessem averiguar se a anomalia detectada e denunciada se devia a um defeito de fabrico ou a mau uso.

Em 18/12/2022 entregaram o telemóvel no estabelecimento da reclamada para o mesmo ser analisado.

Em 24/12/2022 foram informados através de mensagem que o aparelho iria ser substituído. Devendo deslocar-se à loja.

Quando no mesmo dia se deslocaram à loja foram informados que o aparelho, analisado pela assistência técnica da marca, não apresentava qualquer desconformidade.

Tendo-se verificado um lapso no envio da mensagem.

O relatório técnico da ---, que é a representante da marca e que dá assistência técnica à --- telemóveis diz não ter sido detectada qualquer anomalia no equipamento em questão.

Já na guia de transporte para entrega à reclamada, datada de 23/12/2022, se refere que o telemóvel foi reparado.

O telemóvel continua na loja da reclamada, tendo o reclamante PETRO rejeitado o seu levantamento.

Factos não provados:

Não obstante a informação dada pela assistência técnica da marca não se provou que o equipamento ora em questão não apresentasse, após a compra, qualquer falta de conformidade com o contrato, designadamente as anomalias denunciadas pelo reclamante.

3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

O tribunal é competente – arts 14.º, nºs 2 e 3 da Lei nº 24/96 de 31/7 e 4.º do Regulamento Harmonizado pra os Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo

As partes são legítimas.

Na formulação do pedido há um lapso manifesto, pois o total de € 419,98 é o preço pago pelo telemóvel e pela película protectora (€ 399,99 + € 19,99)

Não há nulidades, excepções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.



Estamos perante um contrato de compra e venda celebrado entre os reclamantes e a reclamada¹, cujo objecto é um telemóvel --- preto, adquirido e pago à mesma reclamada.

Sendo-lhe aplicável, além do mais, o DL 84/2021, de 18 de Outubro², com entrada em vigor em 1/1/2022.³

Com responsabilidade da reclamada em caso de falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem – art. 12.º, nº 1.

Sendo certo que a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da data da entrega do bem presume-se existente, em princípio, fora excepções que aqui não importam, à data da entrega do mesmo – art. 13.º, nº 1⁴.

Estando-se aqui perante uma falta de conformidade do bem com o contrato, verificando-se as denunciadas e comprovadas anomalias logo após pouco dias passados sobre a data da compra.

E quem tem a seu favor a presunção legal escusa de provar o facto a que ela conduz – art. 350.º, nº 1 do CC.

E a reclamada não ilidiu a presunção legal ora em apreço, pelo que, como já dito, se presume que a falta de conformidade do bem em causa com o contrato, falta essa que os reclamantes, como era seu dever, comprovaram⁵, já existia aquando da sua entrega ao reclamante.

Ora, o vendedor/profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, que preencham os requisitos constantes dos arts 6.º a 9.º - art. 5.º.

Este princípio da conformidade ou da pontualidade do contrato, expresso no art. 406.º do CC, leva a que, na execução da obrigação da entrega da coisa, o

¹ Art. 3.º, al. f) da Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro e 2.º, al. c) i) do DL 84/2021, de 18 de Outubro

² Sendo deste diploma legal todas as disposições a seguir citadas sem referência expressa.

³ O qual reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, transpondo para a ordem jurídica interna a Directiva (EU), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20/5/2019.

⁴ E tratamos apenas da garantia legal (arts 12.º e 13.º), Não havendo necessidade de curarmos da garantia voluntária mencionada no verso do relatório técnico da DECSIS, já que a falta de conformidade foi denunciada poucos dias após a compra.

⁵ Art. 342.º, nº 1 do CC e Calvão e Silva, Venda de Bens de Consumo, p. 116 e 117.



vendedor respeite escrupulosamente o contrato, pela tradição da mesma tal como ficou convencionado e nos termos devidos, isenta de vícios ou defeitos. Este mesmo princípio já se encontra, na senda do art. 60.º da CRP, plasmado nos arts 3.º, al. a) e 4.º da Lei 24/96, de 31 de Julho, relevando, desde logo, para se aferir da referida conformidade, a qualidade assegurada, a ausência de vícios, a aptidão à satisfação de um fim e as legítimas expectativas do consumidor.

Por sua vez, o actual DL 84/2021 reúne ao longo do seu corpo normativo um conjunto de requisito de conformidade, entre eles os dos mencionados arts 6.º e 7.º, dos quais se podem destacar a adequação ao uso específico para o qual o consumidor os destine ou às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo e a apresentação de qualidades e desempenho habituais nesses mesmos bens e que o consumidor pode razoavelmente esperar⁶.

Preceituando o art. 15.º, nº 1, ao elencar os direitos do consumidor, que este, na falta da conformidade do bem com o contrato, tem direito a que esta seja repostada, por meio de reparação ou de substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

Tais direitos do consumidor estão, agora, devidamente hierarquizados, submetidos a diferentes patamares de procedência⁷.

Podendo, porém, o consumidor, caso a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem – como *in casu* sucedeu – solicitar a sua imediata substituição ou a resolução do contrato (ar. 16.º).

É o chamado direito de rejeição.

O reclamante, no seu pedido, optou, para a reposição da conformidade do bem com o contrato, pela resolução do mesmo.

Consagrando-se, agora, a possibilidade de o consumidor optar directamente entre a substituição do bem e a resolução do contrato, sem necessidade de verificação de qualquer condição específica, quando esteja em causa a falta de conformidade manifestada nos primeiros 30 dias após a entrega do bem⁸ – citado art. 16.º.

⁶ David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 120 e 121.

⁷ Cfr. preâmbulo do referido DL84/2021.

⁸ Adelaide Menezes Leitão, Direito de Consumo, p. 213.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ora, a resolução do contrato – sendo a mesma uma declaração unilateral recipianda ou receptícia pela qual uma das partes, dirigindo-se à outra, põe termo ao negócio retroactivamente, assim destruindo a relação contratual – sendo equiparada à anulação, dá lugar, em princípio, à restituição entre as partes daquilo que houverem recebido na execução do contrato. Tendo eficácia retroactiva.

Devendo o consumidor devolver o bem em causa ao profissional.

O que *in casu* já sucedeu, pois o telemóvel encontra-se em poder da reclamada. Sendo obrigação do mesmo profissional, por seu turno, reembolsar o consumidor do preço por ele pago.

E o reembolso deve ser efectuado pela reclamada no prazo de 14 dias a contar da data em que foi informada da decisão de resolução – citado art. 20.º, no seu nº 6.

Devendo ser efectuado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelos consumidores na transacção inicial, salvo acordo em contrário – ainda o mesmo art. 20.º, no seu nº 5.

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, na procedência de reclamação, e na resolução do contrato antes outorgado entre reclamantes e reclamada, condena-se a mesma ----. a reembolsar os reclamantes em 14 (catorze dias) da quantia global de € 419,98 (quatrocentos e dezanove euros e noventa e oito cêntimos), nos moldes imediatamente antes melhor precisados.

Sem custas.

Notifique

Lisboa, 29 de Maio de 2023

Henrique Serra Baptista
Juiz Arbitro