



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1453 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: *Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18/10; n.º 1 do artigo 342º do C.C.; Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril*

Pedido do Consumidor: A empresa tem que admitir o defeito de fabrico

SENTENÇA Nº 364 / 2023

Reclamante:

Reclamada1:

Reclamada2:

Reclamada3:

SUMÁRIO:

No quadro de um novo mosaico da UE de proteção dos direitos do consumidor, consagra-se, no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18/10, a possibilidade de o consumidor optar diretamente entre a substituição do bem e a resolução do contrato, sem necessidade de verificação de qualquer condição específica, quando esteja em causa uma falta de conformidade que se manifeste nos primeiros 30 dias a contar da entrega do bem.

Não obstante, dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. e 13 daquele diploma incumbem ao aquirente/ consumidor.



1. Relatório

1.1. O Requerente pretendendo a condenação das Requeridas no pagamento da quantia de €979,99 vem alegar na sua reclamação que o telemóvel adquirido à primeira Reclamada manifestou uma não conformidade no prazo legal como o seja o Display do mesmo partiu internamente

1.2. Citada, a Requerida1 apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, impugnando os factos versados na reclamação inicial, no demais afirmando que o Reclamante nunca denunciou junto da Requerida qualquer não conformidade

1.3. Citada, a Requerida2 apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, alegando a sua ilegitimidade na demanda pois que se trata de mero prestador de serviço não assumindo a posição de vendedor ou produtor, não lhe podendo ser assacada qualquer responsabilidade, e bem assim alegando que a não conformidade advém de utilização indevida do equipamento pelo Requerente.

1.4. Citada, a Requerida3 apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, também alegando inexistência de não conformidade à data de entrega do bem, porquanto a mesma surge por utilização indevida do equipamento pelo Consumidor

*

A audiência realizou-se com a presença de todas as partes, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

2. 1. Valor da ação arbitral

Fixa-se como valor da demanda €979,99

2. 2. Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se devem ou não as Requeridas proceder à indemnização do Requerente na quantia de €979,99



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. O Requerente adquiriu à Requerida ---a 20/01/2022 um telemóvel marca --- Flip3 5G no valor de €979,99

2. A 04/04/2022 o Reclamante entregou à Reclamada ---, para reparação ao abrigo da garantia, denunciando que o display se encontrava partido internamente

3. O equipamento apresenta uma perfuração na camada de proteção (protect layer) que atinge e danifica a camada ultrafina do ecrã (Ultra Thin Glass) ocasionando que este tenha deixado de funcionar na parte superior e no meio do ecrã apareça uma mancha negra

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou na sua essência da prova documental junta aos autos mormente o relatório técnico de análise do equipamento bem corroborado pelo depoimento da ---, tendo sido o próprio técnico a avaliar o equipamento. Assim, se quanto ao ponto 1 e dos dos factos provados os mesmos resultam de acordo das partes, já o ponto 3 da matéria dada por provada assenta na convicção formada deste Tribunal que o dano manifesto no equipamento não se deveu a não conformidade existente à data de entrega do bem ao consumidor mas a ato posterior, que danificou o equipamento e por conseguinte revelou as não conformidades elencadas pelo consumidor. Ou seja, não é concordante com a natureza do dano (perfuração do ecrã do equipamento) que o mesmo existisse à data da entrega do bem sem que tenha sido perceptível



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

pelo consumidor, que, ademais, não fez qualquer referência a esta perfuração, somente a mancha que o mesmo diz ter surgido subitamente e sem qualquer explicação. Ora, ta não se poderá afirmar de acordo com as regras da experiência comum: a perfuração de um ecrã não se dá por geração espontânea tendo necessariamente que ter sido ocasionado por ato mecânico, como a testemunha referiu “o telefone foi fechado com algo no meio e por conta do ecrã se encontrar picado com o passar do tempo deixou de dar imagem”

*

3.3. Do Direito

É inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de bem móvel de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerida, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas no n i da al c), al g) e o) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18/10 aplicável ao caso por força do disposto nos artigo 55 e no 1 do artigo 53 daquele mesmo diploma legal, ou seja, por se tratar de contrato de compra e venda de consumo lavrado já na sua vigência legal.

Assim, diferentemente do que ocorria até então, este novo regime aplicável aos contratos de compra e venda de consumo vem a estipular uma hierarquização nos remédios jurídicos de que o consumidor pode lançar mão perante a verificação da não conformidade do bem (vide a este propósito artigo 15 do supra referenciado diploma legal).

Dúvidas não restam, da matéria dada por provada, que os bens em questão olvidam o preenchimento, no caso concreto, das als a) do artigo 6º, quanto aos requisitos subjetivos de conformidade, e al b) do artigo 7º quanto aos requisitos objetivos de conformidade, apresentando-se por conseguinte como não correspondentes à descrição do bem levada a cabo pelo vendedor, não possuindo por conseguinte as qualidades que a Requerida apresentou ao consumidor antes da celebração do contrato, afirmando-se por tal bens não conformes.

Não conformidade esta manifesta logo no momento de entrega dos bens à Requerente que a par da recusa de receção dos mesmos, recusou ainda, nos termos do disposto no n.º7 do artigo 15 o pagamento do preço remanescente



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Nestes casos em que a não conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato, nos termos do disposto no artigo 16o

Ao contrário do previsto no Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual, que não estabelecia qualquer hierarquia de direitos em caso de não conformidade dos bens - reconhecendo ao consumidor um direito de escolha entre a reparação do bem, a substituição do bem, a redução do preço ou a resolução do contrato - o presente decreto-lei incorpora a solução da Diretiva que aqui se transpõe, a qual prevê os mesmos direitos, embora submetendo-os a diferentes patamares de precedência. Trata-se, pois, de matéria sujeita ao princípio da harmonização máxima, que impede o legislador nacional de divergir da norma europeia.

Neste enquadramento, em caso de não conformidade do bem, o consumidor tem o direito à «reposição da conformidade», através da reparação ou da substituição do bem, à redução do preço e à resolução do contrato, estabelecendo-se as condições e requisitos aplicáveis para cada um destes meios.

No quadro de um novo mosaico da UE de proteção dos direitos do consumidor, consagra-se, no presente decreto-lei, a possibilidade de o consumidor optar diretamente entre a substituição do bem e a resolução do contrato, sem necessidade de verificação de qualquer condição específica, quando esteja em causa uma falta de conformidade que se manifeste nos primeiros 30 dias a contar da entrega do bem.

Porém, também neste diploma, dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. e 13 daquele diploma incumbem ao aquirente/ consumidor.

Dúvidas não restam sobre o dano existente no bem, porém, dispõe o n 1 do artigo 13o daquele mesmo diploma que a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade. Conforme supra referenciado a falta de conformidade manifesta no bem (como o seja o ecrã picado) não é compatível com uma não conformidade originária, não se podendo presumir existente a data de entrega do bem ao Reclamante, mas sim, que terá surgido em momento posterior por qualquer ato externo sobre o bem.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Decaindo, assim e sem mais considerações, a pretensão do Requerente

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo as Requeridas do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 4/9/23

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)