



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1606 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a reparação legal

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

Pedido do Consumidor: Substituição do equipamento.

SENTENÇA Nº 65 / 2023

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 comprou um aparelho (“AirPods”) na condição de novo à Reclamada com problemas de funcionamento. Que deixou o aparelho para reparação, por cinco vezes na Reclamada, tendo o mesmo sido levantado com os mesmos problemas. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição do aparelho. Indica, como valor € 199,99. Quanto ao (diferente) pedido em sede de alegações finais escritas do Reclamante, não se conhece do mesmo, por não ser permitido ao Reclamante, em fase de alegações, alterar o pedido inicial.

Por sua vez, a Reclamada, dirigiu comunicação ao CACCL, nos termos da qual veio dizer que, recebida a queixa do Reclamante enviou o aparelho para os técnicos e que estes não detetaram qualquer anomalia, motivo pelo qual o mesmo foi devolvido no mesmo estado. Posteriormente, veio a Reclamada reiterar a sua resposta por meio de contestação, concluindo pela absolvição da Reclamada.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em 28 de novembro de 2021, o Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novos, uns auriculares Apple AirPods Pro, por € 199, 99 (cf. fatura a fls. 3);
2. O Reclamante adquiriu os mencionados Airpods para a sua utilização no dia a dia (cf. declarações do Reclamante);
3. A 19 de fevereiro de 2022, o Reclamante deixou o aparelho na Reclamada para reparação, queixando-se dos seguintes problemas: ruído estático no auricular esquerdo, conexão quando estão fechados e desconexão durante a sua utilização, mudança de modo durante a utilização, cabeças dos fones mal alinhadas e ocasionalmente sem conexão (cf. doc. a fls. 4);
4. A 21 de fevereiro de 2022, a Sagres Premium Service Provider emitiu documento nos termos do qual não detetou qualquer problema no aparelho (cf. doc. a fls. 10);
5. A 17 de março de 2022, o Reclamante levantou o aparelho (cf. doc. a fls. 5);
6. A 18 de março de 2022, pela segunda vez, o Reclamante deixou o aparelho na Reclamada para reparação, queixando-se das mesmas anomalias (cf. doc. a fls. 5);
7. A 19 de março de 2022, a Sagres Premium Service Provider emitiu documento nos termos do qual não detetou qualquer problema no aparelho (cf. doc. a fls. 11);
8. A 24 de março de 2022, o Reclamante recusou-se a levantar o aparelho, deixando o mesmo na Reclamada para reparação, pela terceira vez (cf. doc. a fls. 7);



9. A 29 de março de 2022, a Sagres Premium Service Provider emitiu documento nos termos do qual não detetou qualquer avaria aparelho, informou a Reclamada que se o aparelho do Reclamante fosse enviado novamente para análise cobraria custos de transporte (cf. doc. a fls. 12);
10. A 21 de abril de 2022, ao levantar o aparelho, o Reclamante disse à Reclamada que os problemas no mesmo se mantinham (cf. doc. a fls. 7);
11. A 21 de abril de 2022, o Reclamante apresentou uma reclamação no livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 9);
12. O aparelho do Reclamante tem riscose marcas de uso (cf. relatório de Serviço de Assistência n.º 43846 efetuado pela ---- Centro de Assistência Autorizado, junto a fls.);
13. Os microfones do aparelho, por vezes, apresentam anomalia, deixando de captar som, o que pode causar falhas nas funções de “cancelamento do ruído” e “modo de transparência” (cf. relatório de Serviço de Assistência n.º 43846 efetuado pela ----- Centro de Assistência Autorizado, junto a fls.);
14. A caixa de carregamento do aparelho, onde são colocados e transportados os microfones, não apresenta falhas (cf. relatório de Serviço de Assistência n.º 43846 efetuado pela ---- Centro de Assistência Autorizado, junto a fls.).

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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, com especial relevância para aqueles especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante, que, no essencial, esclareceu o tribunal adquiriu o mencionado aparelho para utilização pessoal, reiterando, no demais, o quanto alegado na sua reclamação. Relativamente aos danos elencados pelo Reclamante, apenas se consideraram como provados os que constam relatório de Serviço de Assistência n.º 43846 efetuado pela ----, por ser um Centro de Assistência Autorizado da Apple e o respetivo teor está parcialmente confirmado pelas declarações do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Quando a isto não se pode deixar de estranhar se a Sagres Premium Service Provider premium, empresa a quem a Reclamada recorreu, após queixa do mau funcionamento do aparelho pelo Reclamante tenha, insistentemente reiterado que o aparelho não funciona, circunstância que permite duvidar que, de facto, a mencionada empresa tenha feito alguma análise ao aparelho.

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 officiosamente conhecer.

O Reclamante adquiriu um aparelho para uso não profissional a sociedade comercial que procede à sua venda (cf. factos provados n.ºs 1 e 2).

Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, ainda abrangida pelo regime constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data da sua celebração.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito a substituição do aparelho comprado à Reclamada, com fundamento da falta de conformidade do mesmo.

Em nosso entender, a resposta é negativa.

Está provado que o aparelho em causa sofre de uma desconformidade [cf. al. d) do n.º 2 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003], por apresentar um desempenho, ao nível da captação de som, que não corresponde ao desempenho habitual nos bens do mesmo tipo (cf. facto provado 13). Contudo, está também provado que a caixa de carregamento/de transporte do aparelho funciona corretamente (cf. facto provado 14).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Ora, se é verdade que o direito à substituição do bem com o contrato é um dos direitos que a lei confere ao consumidor, em caso de desconformidade do defeito, não é menos verdade que tal direito apenas pode ser exercido se possível e nos limites do abuso de direito (cf. n.º^S 1 e 5 do artigo 4.º do DL n.º 67/2003, respetivamente). Este limite do abuso de direito é, no caso em concreto e segundo alguma Doutrina, reconduzido a uma ideia de desproporcionalidade.

Regressando ao caso dos autos, o Reclamante pretende, com fundamento na falta de conformidade do bem, a substituição de todo o aparelho. Isto é, dos microfones, mas ainda da respetiva caixa de carregamento e cabos, conforme veio a reiterar por comunicação de 7 de fevereiro de 2023 dirigida aos autos, após o relatório de Serviço de Assistência n.º 43846 efetuado pela ---- Centro de Assistência Autorizado ter referido que os microfones avariados podiam ser substituídos em garantia pela própria marca. Nesta circunstância, entende-se que o direito à substituição integral de todos o bem, nos termos em que é exercido, é abusivo.

Valendo o princípio do dispositivo quanto ao pedido, apenas resta concluir pela improcedência da pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido de substituição integral do aparelho vendido ao Reclamante.

Fixa-se à ação o valor de € 199,99 (cento e noventa e nove euros e trinta e noventa e nove cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 22 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)