



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2516 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: artigo 939.º do Código Civil; Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril

Pedido do Consumidor: Reparação integral do aparelho uma vez que à data se encontra dentro da garantia acordada entre as partes.

SENTENÇA Nº 547 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante que adquiriu um telemóvel à Reclamada que começou a ter problemas com o carregamento da bateria, que reportou à Reclamada com vista à sua reparação, mas sem sucesso. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reparação, em garantia, do equipamento. Indica como valor € 221,40.

A Reclamada veio contestar, alegando, que o Reclamante não é o titular da conta do serviço e que o equipamento em causa foi adquirido com pontos e dinheiro. Que o Reclamante entregou o equipamento para reparação, tendo sido aberto o processo de reparação e o equipamento enviado para o Centro Técnico da Marca que orçamentou o seu recondiçãoamento, por entender não ser possível a sua reparação ao abrigo da garantia. Que o Reclamante não aceitou o orçamento proposto. Conclui, a final, pela improcedência do pedido com a absolvição da Reclamada.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa telemóveis (facto do conhecimento público);
2. A 30 de novembro de 2021, o Reclamante adquiriu à Reclamada, através de pontos acumulados e do pagamento em dinheiro, um telemóvel da marca Oppo (cf. doc. a fls. 15, doc. 1 junto com a contestação da Reclamada e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado equipamento para a sua utilização no dia a dia (cf. declarações do Reclamante);
4. No início de junho de 2023, ao carregar o equipamento a bateria do mesmo começou a ter um aquecimento anormal, tendo o Reclamante observado que o mesmo, após tal situação, ficou deformado (cf. declarações do Reclamante e imagens do aparelho no relatório técnico fotográfico junto sob Doc. 2 da contestação);
5. A 27 de junho de 2023, o Reclamante deixou o aparelho na Loja do Barreiro da Reclamada, para reparação, queixando-se da autonomia reduzida da bateria, de aquecimento anormal da bateria ao carregar e de equipamento curvado (cf. ordem de reparação a fls. 3, doc. 1 da contestação e declarações do Reclamante);
6. A 4 de julho de 2023, a Regenergis Portugal, Lda., elaborou Relatório Técnico Fotográfico do aparelho junto sob Doc. 2 da contestação;
7. Posteriormente, a Reclamada apresentou um orçamento de reparação do equipamento de € 180,14, acrescido de IVA (cf. doc. a fls. 7, doc. 3 de contestação e declarações do Reclamante);
8. O Reclamante não aceitou pagar o orçamento apresentado para a reparação do equipamento (cf. doc. 3 da contestação e declarações do Reclamante);
9. A 5 de julho de 2023, o Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações Reclamada (cf. doc. a fls. 5);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



10. A 6 de julho de 2023, a Reclamada respondeu à reclamação do Reclamante (cf. doc. a fls. 7).

3.1.2. 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 destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante. Esclareceu o mesmo que adquiriu à Reclamada, para utilização pessoal, um telemóvel. Que o referido telemóvel foi adquirido, em novembro de 2021, mediante utilização de pontos e o pagamento de dinheiro. Que os pontos para a aquisição do aparelho resultaram de contrato celebrado em nome da sua mulher, ---, com a Reclamada. Que, em junho de 2023, de um dia para o outro, com uma utilização normal, a bateria do equipamento, por ocasião do seu carregamento, atingiu uma temperatura anormal, tendo, no dia seguinte, o Reclamante observado que equipamento ficou curvado, conforme exibição do mesmo em audiência de julgamento. Que deixou o aparelho para ser reparado junto da Reclamada em garantia, mas que esta não aceitou, apresentando orçamento do Reclamante que este não pagou.

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.

**

O Reclamante adquiriu, mediante a utilização de pontos de terceiro, a sua mulher, e o pagamento em dinheiro, um telemóvel para uso não profissional a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Isto é, *contrato oneroso de aquisição de um de bem de consumo*, ao qual se aplicam, em nosso entender, as regras



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



de compra e venda (cf. artigo 939.o do Código Civil) e o regime previsto no Decreto-Lei n.o 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data dos factos.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem o direito de exigir da Reclamada a reparação do equipamento, com fundamento na falta de conformidade do bem.

Tendo o Reclamante adquirido um aparelho na condição de novo, deveria o mesmo ser adequado ao fim a que se destina, não aquecendo a sua bateria em demasiada ao carregar, nem ficando torto, com uma utilização normal, no período de dois danos a contar da sua aquisição. Vale, quanto a isto, a presunção de falta de conformidade estabelecida na alínea *b)* do n.o 2 do artigo 2.o do DL n.o 67/2005, não tendo a Reclamada logrado afastar a mesma. Com efeito, o Doc. 2 junto pela Reclamada na sua contestação, não permite dar como provado que o autor do referido documento é, conforme alega a Reclamada, um Centro Técnico do equipamento, limitando-se a reportar uma opinião com base numa análise fotográfica do equipamento, não tendo feito qualquer análise ao interior do mesmo. Perante a presunção prevista na lei, impunha-se prova adicional à Reclamada da inexistência de desconformidade do equipamento vendido, como, por exemplo, testar a referida bateria e as respetivas condições de funcionamento e de carregamento.

Nos casos de falta de conformidade do bem, tem o consumidor, entre outros, o direito à reparação do bem, sem encargos, salvo se tal direito for impossível ou constituir abuso do direito (cf. n.o^s 1, 4 e 5 do artigo 4.o do DL n.o 67/2003). Sendo a reparação possível posto que, caso contrário, não teria a Reclamada apresentado um orçamento de reparação, e não sendo o direito exercido pelo Reclamante abusivo, impõe-se concluir pela procedência da pretensão do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a reparar o telemóvel adquirido pelo Reclamante, sem encargos para o mesmo.

Fixa-se à ação o valor de € 221,40 (duzentos e vinte e um euros e quarenta cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de dezembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)