

Processo nº 613/2025

Sentença n.º 221 / 2025

SUMÁRIO:

1. Um diagnóstico apresentado pelo vendedor, elaborado por si ou por outra pessoa interessada na solução, constitui apenas um elemento de prova, que deve ser analisado em conjunto com os outros elementos de prova.
2. O tribunal encontra-se limitado pelo pedido, pelo que, em caso de resolução do contrato, apenas pode condenar o vendedor na restituição desse valor, ainda que o valor constante da fatura seja superior.

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede a resolução do contrato e a consequente devolução dos 379,99€ pagos.

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 29/05/2025, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes a reclamante e a reclamada. Não tendo sido possível a conciliação foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- ---- – Irmão da reclamante
- ---- – Responsável do pós-venda da reclamada

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

A reclamante celebrou com a reclamada um contrato de compra e venda de um telemóvel Xiaomi Mi 11T6,67, no dia 7/10/2022, pelo valor de 399,99€.

No dia 24/03/2023, a reclamante entregou o telemóvel à reclamada para reparação, alegando que a bateria durava menos de um dia, que em chamada com altifalante as pessoas não conseguiam ouvir e que a ligação com headphones, tanto por cabo como por Bluetooth, não funcionava adequadamente. O telemóvel foi reparado, tendo sido substituída a placa principal e atualizado o software.

No dia 11/04/2023, a reclamante voltou a dirigir-se à reclamada, uma vez que os problemas anteriormente relatados se mantinham. A reclamada enviou o telemóvel para reparação, sendo a conclusão do relatório técnico a de que “o equipamento foi submetido a vários testes de funcionalidade durante os quais não se verificou nenhuma anomalia”.

Igual situação se verificou na terceira reclamação, a 15/5/2023, e na quarta reclamação, a 12/06/2023.

No que diz respeito à existência de desconformidade, o tribunal considerou credível o depoimento do irmão da reclamada que contou que quando o telemóvel estava em modo altifalante não se ouvia as pessoas (“parecia que estavam perto, depois longe”) e que se lembra de dizer várias vezes à irmã: “olha, manda mensagem porque eu não te ouço”. Lembra-se também de a irmã se queixar de que a bateria não aguentava um dia. A posição da reclamada foi de que enviaram sempre o telemóvel para reparação, limitando-se a acatar o parecer técnico do reparador, pelo que cumpriram os seus deveres.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de um telemóvel Xiaomi Mi 11T6,67, no dia 7/10/2022, pelo valor de 399,99€.

Estando em causa uma relação entre uma consumidora (reclamante) e um profissional (reclamada), aplica-se o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula a compra e venda de bens de consumo.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”. Neste caso, foi dado como provado que o telemóvel não permitia fazer chamadas normalmente com a utilização do altifalante e de auscultadores.

Nos termos da alínea d) do preceito citado, para serem conformes, os bens devem “possuir as qualidades e outras características, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza”. Neste caso, o telemóvel não tem a qualidade e as características expectáveis por uma pessoa normal, uma vez que não permite a realização de chamadas normalmente com a utilização do altifalante e de auscultadores.

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021. Quando a desconformidade se manifesta no prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem, o que sucedeu neste caso (a primeira comunicação foi feita pela reclamante a 24/03/2023 e a quarta a 12/06/2023, ambas menos de dois anos depois da entrega), presume-se que já existia na data de entrega (artigo 13., n.º 1).

O profissional/reclamada não conseguiu fazer prova de que a falta de conformidade resulta de um facto posterior à entrega que não lhe é imputável, pelo que não afastou a referida presunção, respondendo pela falta de conformidade.

A reclamada alega que cumpriu os seus deveres, enviando sempre o telemóvel para reparação e limitando-se a acatar o parecer técnico do reparador. Deve dizer-se, em primeiro lugar, que um diagnóstico efetuado pelo produtor, igualmente interessado na questão, não é, naturalmente, vinculativo, tendo este tribunal ficado convencido da existência de desconformidade. Em segundo lugar, importa referir a este propósito que o regime português está construído em torno da responsabilidade, em primeira linha, do vendedor, sem prejuízo de a lei prever o exercício de alguns direitos diretamente perante o produtor (artigo 40.º). Se a falta de conformidade não lhe for imputável, o vendedor, após satisfazer um direito ao consumidor, terá de resolver a questão junto do seu fornecedor, que poderá ser, se não houver mais elos na cadeia de distribuição, o produtor. Para esse efeito, o DL 84/2021 atribui um direito de regresso ao profissional (artigo 41.º).

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito à reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nos termos do artigo 15.º do DL 84/2021.

O direito à resolução do contrato apenas pode ser exercido nos casos previstos no artigo 15.º, n.º 4. Neste caso, “o profissional (...) não [efetuou] (...) a reparação ou a substituição do bem” [artigo 15.º, n.º 4-a)-i)] e declarou que não iria “repor os bens em conformidade” [artigo 15.º, n.º 4-a)-iv)], pelo que a consumidora/reclamante pode resolver o contrato.

Deve, assim, declarar-se resolvido o contrato, sendo a reclamada condenada a restituir à reclamante o montante pago. Embora resulte da fatura que o telemóvel custou 399,90 €, o tribunal encontra-se limitado pelo pedido, que foi a devolução de 379,90 €.

Assim, declara-se resolvido o contrato e condena-se a reclamada a restituir à reclamante 379,90 €.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido, condenando-se a reclamada a restituir à reclamante 379,90 €, na sequência da resolução do contrato celebrado entre as partes.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 20 de junho de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)