

Processo nº 1003/2025

Sentença n.º 350/2025

1. PARTES

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

Reclamada: ----, representada pelos seus mandatários Dra. ---- e Dr. ----, conforme procuração junta aos autos;

Reclamada: ----, representada pelo seu mandatário Dr.----, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

III. Tendo sido proposta a ação contra o produtor, ao consumidor apenas assistem os direitos de substituição ou reparação do bem;

IV. Não tendo sido feita a prova da existência da desconformidade, não preencheu o Reclamante os pressupostos basilares do direito que pretende ver reconhecido;

V. As Reclamadas --- e ----, Lda., não são partes da relação contratual no âmbito da qual foi adquirido o bem, nem configuram um produtor do mesmo, motivo pelo qual são parte ilegítima nos autos.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 07.06.2022, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um telemóvel, marca ----, modelo 13, 128 GB, num estabelecimento comercial sito em Lisboa, pelo preço de 799,99 € (setecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos). Alega, contudo, que a partir de abril de 2024, após ter adquirido uns novos auriculares ----, passou a verificar problemas de conectividade entre o telemóvel e os mesmos. Contactou, neste contexto, o centro autorizado da marca – Reclamada --- – para analisar a questão e sustenta que a desconformidade se deu por verificada junto daquela. Voltou a contactar a Reclamada---. em 2025, mas não logrou conseguir obter a substituição ou reparação dos bens. Alega, ademais, que através de testes realizados pela ----, através do seu suporte se verificou que havia um problema no software.

Não tendo obtido a resolução do litígio, peticiona a condenação das Reclamadas nos seguintes termos: (i) O reconhecimento da responsabilidade da --- pela violação da garantia legal vigente; (ii) a condenação da empresa à substituição imediata do dispositivo defeituoso ou, alternativamente, ao reembolso integral do valor pago; (iii) caso aplicável, a atribuição de indemnização por danos não patrimoniais, nomeadamente pelo tempo perdido, frustração emocional e quebra da confiança no serviço prestado; (iv) o reembolso de eventuais despesas decorrentes das ações tomadas para resolver o problema.

A Reclamada ----, defende-se por exceção, invocando a ineptidão do requerimento inicial do Reclamante por ausência de causa de pedir e por impugnação, alegando não se verificar qualquer falta de conformidade.

As Reclamadas ---, ---., em termos sintéticos, defendem-se por exceção, pugnando a sua ilegitimidade passiva nos autos e por impugnação, alegando não se verificar qualquer falta de conformidade.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) No dia 07.06.2022, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um telemóvel, marca ---, modelo 13, 128 GB (doravante telemóvel), num estabelecimento comercial sito em Lisboa, pelo preço de 799,99 € (setecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos);
- b) O telemóvel funcionava normalmente;
- c) O Reclamante apenas identificou problemas após passar a utilizar os AirPods que adquiriu posteriormente;
- d) Em abril de 2023, o Reclamante tinha um outro produto da marca --- a reparar junto da Reclamada ---- e numa ida à loja suscitou o problema de conexão;
- e) Foi realizada uma análise perfunctória ao balcão, sem terem sido realizados os testes preconizados pela marca;
- f) Em abril de 2024, a Reclamada ---- emitiu uma declaração onde se lê “[w]e confirm that the customer visited our service, last April 2024, and reported connectivity problems with the AirPods (S/N:GC66GC6GXW). At the time, we carried out diagnostic tests on the AirPods and the iPhone, the anomaly was detected but we thought it was an AirPods problema”;
- g) Em 23.01.2025, a Reclamada ---, recusou a reparação, alegando que “Esta reparação foi recusada, uma vez que se trata de uma unidade sem problemas anteriores comunicados pela HW. É improvável que um defeito de fabrico só apareça após 2 anos de utilização.” ID da reparação G646759890”;
- h) Em 09.02.2025, a Reclamada ---., testou – de acordo com os procedimentos preconizados pela marca – os AirPods e o telemóvel;
- i) Não foram detetados problemas nos bens testados no dia 09.02.2025.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que existam problemas de conectividade oriundos /causados / provocados / originados pelo telemóvel do Reclamante;
- b) Que em abril de 2024, a Reclamada tenha atestado existirem problemas de conectividade no telemóvel do Reclamante;
- c) Qual o teor dos contactos que o Reclamante teve com o suporte telefónico ---;

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações do Reclamante e da testemunha ---.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda do telemóvel, que o mesmo lhe foi entregue e que se dirigiu algumas vezes junto da Reclamada ---.

¹ CC – Código Civil.

No que respeita ao facto não provado al. a), este constitui um facto constitutivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 1 do CC, a sua prova caberia ao próprio Reclamante. Ou seja, não tem de demonstrar que o defeito já era existente na data, mas tem de provar que existe um problema / vício de funcionamento no referido telemóvel. Sucede, porém, que após ouvir as declarações de parte e a testemunha, bem como analisando o relatório que o próprio Reclamante juntou aos autos, não ficou provado que o telemóvel apresentasse uma qualquer desconformidade. Aliás, do próprio relatório da Reclamada --- resulta claro que “[w]e confirm that the customer visited our service, last April 2024, and reported connectivity problems with the AirPods (S/N:GC66GC6GXW). At the time, we carried out diagnostic tests on the AirPods and the ----, the anomaly was detected but we thought it was an AirPods problem”. Ou seja, não ficou determinado que o problema se encontrasse no telemóvel e não nos AirPods. Assim, deve ter-se o facto como não provado.

Em virtude do referido relatório apresentado pela Reclamada ---, também se deve ter por não provado o facto b): entendeu-se que o problema era nos AirPods.

Finalmente, no que concerne ao facto não provado c), não foram juntos aos autos quaisquer elementos probatórios sobre o teor da assistência técnica que foi alegadamente prestada pela Reclamada ---, ao Reclamante.

Por conseguinte, não constam dos autos elementos que permitam ao Tribunal fundar minimamente a sua convicção em que como existe um defeito no funcionamento do telemóvel: sendo este o objeto do processo e não os AirPods. Não basta alegar um facto, é necessário provar o mesmo.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias.

*

Estamos perante um litígio submetido à apreciação do Tribunal arbitral em sede de arbitragem necessária. Neste sentido, e, na ausência de regra especial na Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), uma vez que não configura a presente ação uma arbitragem puramente voluntária (nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, convoca-se, a título subsidiário, a aplicação do Código de Processo Civil (CPC).

Determina o artigo 577.º, que al. e) a ilegitimidade da das partes consubstancia uma exceção dilatória. De acordo com o artigo 578.º CPC, o tribunal deve conhecer oficiosamente das exceções dilatórias, salvo as exceções legais. Importa apreciar e decidir.

Cumpre analisar a legitimidade passiva, principiando pela Reclamada ---, Informação e Tecnologia, SA., devidamente identificada nos autos. Não há nenhuma relação jurídica celebrada ou existente entre o Reclamante e a Reclamada ---. A mesma não assume a posição de vendedor ou de produtor do bem objeto do litígio, não existindo qualquer título que permita ao Reclamante pretender exercer um qualquer direito contra a mesma. Na falta de disposição diretamente aplicável, deve o Tribunal socorrer-se do previsto no CPC², o qual estabelece no seu artigo 30.º, n.º 1, segunda parte, “(...) o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer”. Neste sentido, a Reclamada ---. não surge como parte legítima nos presentes autos, carecendo de legitimidade passiva, pelo que apenas se pode proceder à absolvição da instância da mesma.

Quanto à Reclamada ---., o mesmo raciocínio acima exposto pode ser replicado nesta sede: não há nenhuma relação jurídica celebrada ou existente entre o Reclamante e esta Reclamada, sendo que a mesma também não assume a posição de vendedor ou de produtor do bem objeto

² CPC – Código de Processo Civil.

do litígio, não existindo qualquer título que permita ao Reclamante pretender exercer um qualquer direito contra a mesma. Por conseguinte, carece de legitimidade passiva, pelo que apenas se pode proceder à absolvição da instância da mesma.

No que concerne à ---, esta assume, nos termos do artigo 2.º, al. o), do Decreto-Lei n.º 84/2021 a posição de produtor, “o fabricante de bens, conteúdos ou serviços digitais, o importador de bens na União Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor, através da indicação, nos bens, do seu nome, marca ou outro sinal distintivo”. Esta é, portanto, parte legítima nos autos.

*

O Reclamante adquiriu junto de um profissional – --- – um telemóvel, marca ---, modelo 13, 128 GB (doravante telemóvel), num estabelecimento comercial sito em Lisboa, pelo preço de 799,99 € (setecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), para uma atualização maioritariamente pessoal. Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro; estando preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, têm aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor (dever extensível ao produtor) tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d] corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando” (destaque nosso).

Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. Sucede, porém, que não foi provada a existência de uma desconformidade pelo Reclamante.

Neste momento, e de acordo com a prova apresentada, não foi possível demonstrar perante o Tribunal que o telemóvel objeto do litígio esteja afetado por um qualquer funcionamento anómalo que permita a sua qualificação como desconforme. Logo, não tendo conseguido realizar a prova em o bem está desconforme, falha o Reclamante em provar um dos pressupostos essenciais do seu direito, motivo pelo qual não pode proceder a sua pretensão. As restantes componentes do pedido encontram-se na dependência da existência de uma desconformidade, pelo que a decisão do Tribunal quanto a esta prejudica a procedência das demais.

Por conseguinte, decide o Tribunal absolver a Reclamada ---, do pedido e as outras Reclamadas da instância.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada Reclamada ---- do pedido e as Reclamadas ---. e ---, da instância.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 799,99 € (trezentos e setenta e quatro euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor do telemóvel objeto do pedido do Reclamante e que não mereceu oposição das Reclamadas.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de setembro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)