

Processo nº 1627/2025

Sentença n.º 357/2025

SUMÁRIO:

1. Um telemóvel que não apresenta imagem não se encontra em conformidade com o contrato, uma vez que, por um lado, não possui as qualidades expectáveis num bem do mesmo tipo e, por outro lado, não é adequado às utilizações habituais, nomeadamente fazer chamadas e utilizar outras aplicações.
2. Para ilidir a presunção de que a desconformidade relativa à falta de imagem apresentada pelo telemóvel já existia no momento da entrega, não basta ao profissional a prova de que o telemóvel sofreu quedas, sendo necessária a prova de que a desconformidade em causa resulta dessas quedas.

1. PARTES

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

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante pede a reparação do telemóvel comprado à reclamada.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 4/09/2025 realizou-se audiência de julgamento. O Reclamante informou o Tribunal de que não poderia estar presente por motivos profissionais. Aceitou que a audiência se realizasse, tendo em conta os elementos probatórios já juntos ao processo. Por se entender que estavam salvaguardados os princípios do processo justo, a audiência prosseguiu.

Após a audiência, a reclamada juntou o relatório técnico do representante do produtor e umas imagens. O reclamante pronunciou-se depois sobre essas imagens.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a celebração entre as partes, no dia 30/06/2023, do contrato de compra e venda de um telemóvel Google Pixel 6 Pro.

No dia 4/11/2024, o reclamante dirigiu-se à loja da reclamada, uma vez que o seu telemóvel não funcionava. A reclamada enviou o telemóvel para o representante do produtor, que recusou a reparação em garantia. Foi apresentado telefonicamente ao reclamante um orçamento de reparação de 400€.

No que diz respeito à desconformidade, as partes estão de acordo em que o telemóvel não apresenta qualquer imagem. O relatório técnico refere que, “para resolução da anomalia, é necessário a substituição do modulo Display”. Daqui não se retira que o problema é uma avaria no display, mas apenas que o representante entende que, para reparar o problema, é necessário também substituir o display. Aliás, o orçamento apresentado – de 319,90 € – é compatível com esta interpretação, uma vez que um display não tem habitualmente um custo tão elevado.

A reclamada defende que a desconformidade do telemóvel foi causada por uma má utilização, uma vez que o aparelho terá sofrido várias quedas. O reclamante admite as quedas do telemóvel, sendo aliás visíveis marcas na estrutura do aparelho. Contudo, ao profissional não basta alegar, em geral, um mau uso. O profissional tem de demonstrar que a desconformidade está relacionada com esse mau uso, o que a reclamada não fez. Do relatório parece resultar aliás que nem foi feito um verdadeiro diagnóstico e que não se sabe qual é o problema que leva o telemóvel a não apresentar qualquer imagem. Tendo visto marcas de queda, o representante da marca parece ter assumido imediatamente que tal excluiria automaticamente a garantia. Embora tal possa ser o entendimento do produtor, este não se encontra alinhado com o regime jurídico vigente em Portugal, que prevalece.

Importa ainda referir que ficou provado que a reclamada comunicou por telefone ao reclamante um orçamento de 400€, nunca tendo enviado nenhum orçamento por escrito. No relatório técnico agora junto ao processo, é visível que o orçamento apresentado é de 319,90 €, o que revela alguma falta de rigor nos procedimentos da reclamada e reforça a conclusão de que não houve um diagnóstico sério para saber qual o problema do telemóvel.

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 o Reclamante e a Reclamada foi celebrado, no dia 30/06/2023, um contrato de compra e venda de um telemóvel Google Pixel 6 Pro. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o Reclamante comprou o telemóvel para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

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 d) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem “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, designadamente, a sua natureza [...]”. Já 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”.

Um telemóvel que não apresenta imagem não se encontra em conformidade com o contrato, uma vez que, por um lado, não possui as qualidades expectáveis num bem do mesmo tipo e, por outro lado, não é adequado às utilizações habituais, nomeadamente fazer chamadas e utilizar outras aplicações.

A reclamante contactou a reclamada no dia 4/11/2024, pelo que a desconformidade se manifestou ainda dentro do período de três anos previsto no artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021, dentro do qual o vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade.

A reclamada não contesta a existência da desconformidade, mas alega que a mesma foi causada por um mau uso por parte do reclamante/consumidor, em concreto, por quedas sofridas pelo telemóvel.

Durante os dois primeiros anos a seguir à data da entrega da coisa, presume-se que a desconformidade existia na data da entrega (artigo 13.º, n.º 1, do DL 84/2021). O vendedor pode ilidir a presunção de que a desconformidade já existia no momento da entrega, designadamente demonstrando que surgiu posteriormente devido a um facto que não lhe é imputável. A reclamada alega que o problema surgiu por causa da utilização feita pelo consumidor, nomeadamente várias quedas do telemóvel. Conforme já referido na parte relativa à matéria de facto, à reclamada não bastava alegar (ou até provar), em geral, um mau uso. A reclamada teria de demonstrar que a desconformidade em causa no processo (o telemóvel não apresentar imagem) está relacionada com as quedas, que o reclamante até reconhece terem ocorrido. A reclamada não conseguiu fazer prova de que as quedas do telemóvel são a causa para a falta de conformidade relativa à falta de imagem que o telemóvel apresenta. Estando o ónus da prova do lado da reclamada, enquanto vendedora, e não tendo esta conseguido provar que a desconformidade em causa no processo decorre de um facto posterior à entrega que não lhe é imputável, não se considera ilidida a presunção.

O reclamante pede a reparação do telemóvel.

Trata-se de um direito que pode ser exercido em primeira linha pelo consumidor, tendo em conta o esquema hierarquizado de direitos previstos no artigo 15.º do DL 84/2021, pelo que, concluindo-se que existe desconformidade, o reclamante tem direito à reparação do telemóvel. A reparação deve ser feita a título gratuito, ou seja, nos termos do artigo 2.º, alínea a), do DL 84/2021, “livre dos custos necessários incorridos para repor os bens em conformidade, nomeadamente o custo de porte postal, transporte, mão-de-obra ou materiais”.

A reclamada deve, assim, ser condenada a reparar o telemóvel do reclamante.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, condenando-se a reclamada a reparar o telemóvel vendido ao reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 23 de setembro de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)