

Processo n.º 1337/2025

Sentença n.º 365 / 2025

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção presencial;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração e substabelecimento juntos 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. Não se provando a desconformidade, não pode proceder o pedido da Reclamante.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 12.10.2024, a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um telemóvel (marca ----, modelo ----), recondicionado, numa loja da Reclamada, pelo valor de 629,90 € (seiscentos e vinte nove euros e noventa cêntimos). De acordo com a Reclamante, deu sempre um uso cuidado ao telemóvel, vindo a notar, por mero acaso, em março do ano seguinte que o ecrã do bem estava “aberto”, ie, descolado do chassis.

Neste contexto contactou a Reclamada, tendo deixado, conforme lhe foi solicitado, o telemóvel para análise técnica. Passadas três semanas, veio a ser informada que o bem não apresentava uma desconformidade, mas antes um dano causado por uma assistência técnica não autorizada.

Não logrando ultrapassar a questão amigavelmente com a Reclamada, peticiona a condenação desta na reparação do telemóvel.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que vendeu o bem sem defeitos. Ademais, sustenta que o bem perdeu a garantia legal em virtude de ter sido aberto de forma inadequada, numa assistência técnica não autorizada, o que gerou um dano e não uma desconformidade.

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) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de telemóveis da marca A----, entre outros;
- b) A Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um telemóvel (marca -- --), com o IMEI ----e n.º de série ---, recondicionado, numa loja da Reclamada, pelo valor de 749 € (setecentos e quarenta e nove euros);
- c) Quando a Reclamada adquiriu o telemóvel ao seu proprietário originário, aquele apresentava avisos relativamente ao sistema operativo desatualizado e à inexistência de uma cópia de segurança;
- d) O ecrã do telemóvel está descolado;
- e) O telemóvel apresenta danos no ambient light sensor (apresentado cabos rasgados que estão ligados a este sensor) e no receiver top speaker;
- f) A Reclamante usa o telemóvel numa base diária;
- g) O telemóvel não apresenta a bateria inchada;
- h) Foram realizados ao telemóvel os testes preconizados da marca ---;
- i) Ao olhar desarmado, os serviços técnicos da Reclamada afirmaram que “O ecrã encontra-se a levantar da chassis. O aparelho encontra-se em perfeitas condições,

com poucos riscos de uso na entrada de carregamento e nos botões de ação [sic] (doc. 1 junto com a contestação);

- j) O telemóvel foi aberto previamente, o que danificou os circuitos ligados ao ambiente light sensor.

3.1.2. 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 o dano fosse pré-existente ao contrato de compra e venda e respetiva entrega do bem à Reclamante;
- b) Que o telemóvel tivesse danos estruturais à data da sua compra pela Reclamada para posterior revenda.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações das partes. Foram ainda considerados os testemunhos de Miguel Borda d'Água e António Mata, arrolados pela Reclamada e Francisco Manuel Fernandes Roque Carvalho e Filipe Daniel Rodrigues Melão, arrolados pela Reclamante.

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

¹ CC – Código Civil.

factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, a Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o bem se encontra a funcionar de forma anómala.

Quanto ao facto não provado a) constitui um facto impeditivo do direito alegado pela Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 2 do CC, a sua prova caberia à Reclamada. Destarte, determina a referida norma do CC que “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste contexto, as testemunhas da Reclamada elucidaram o Tribunal sobre o dano que se verifica no telemóvel, sobretudo sobre a produção do problema que se verifica no ambient light sensor: os cabos estão rasgados / descolados.

É certo que, nos termos do artigo 396.º CC, “[a] força probatória dos depoimentos das testemunhas é apreciada livremente pelo tribunal”. Contudo, em virtude do esclarecido, bem como do confronto dessas informações com a prova documental, tem o Tribunal de concluir que não estamos, com efeito, perante um mero descolar do ecrã. Foi necessário o exercício de uma força externa significativa para produzir tal resultado: embora não seja possível identificar com exatidão a origem dessa força, o certo é que a mesma não se verificava aquando da compra do telemóvel ao proprietário originário. Com efeito, os relatórios dos testes feitos na altura não identificaram danos em quaisquer sensores ou no chassis, pelo que, nesse sentido, também se deve ter por não provado o facto b).

Em suma, a natureza do dano no estado em que está permite retirar a conclusão lógica de que naquela área o bem sofreu um impacto com força suficiente para conseguir danificar o cabo, seja por via de abertura em centro não autorizado, seja com uma queda.

Esta análise funda-se em critérios de experiência e de bom senso: não é possível ao decisor considerar que não existe uma ligação entre a rutura do cabo e o problema que a Reclamante vem alegar em sede de garantia legal. Ignorar este facto equivaleria a converter o ónus da prova que recai sobre a Reclamada numa *prova diabólica* e, na prática, converter uma presunção que é ilidível em uma presunção inilidível.

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

3.2. DE DIREITO

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 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 (artigo 874.º CC) de coisa móvel (telemóvel, marca ----, modelo ----), com o IMEI 3----e n.º de série --- (doravante telemóvel), recondicionado, pelo valor de 749 € (setecentos e quarenta e nove euros); A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, pelo que é este o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal.

A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante adquiriu telemóvel *supra* identificado para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Sempre se destaque que a natureza recondicionada do bem não afasta ou prejudica a aplicação do regime jurídico indicado.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor 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.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, 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”. Em teoria, um telemóvel deve funcionar sem apresentar o seu ecrã solto do chassis.

No entanto, conforme se fundamentou em sede de matéria de facto, não estamos, no entender do Tribunal, perante uma desconformidade do bem que, de acordo com o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, se presumisse como existente à data da entrega do mesmo. Os problemas atualmente existentes advêm de factos supervenientes à entrega do bem e não a um qualquer facto imputável à Reclamada.

É certo que o ónus da prova se encontra invertido, ou seja, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem. Contudo, e conforme se concluiu em sede de fundamentação da matéria de facto, essa presunção de desconformidade pode ser ilidida (afastada), designadamente mediante a demonstração de que a mesma não existia no momento da entrega, mas antes surgiu devido a um facto superveniente que não é imputável ao profissional, neste caso o profissional.

Com efeito, se, de acordo com critérios de normalidade e bom senso, analisarmos a análise feita ao telemóvel antes da sua compra pela Reclamada e posterior revenda, bem como a análise da atual assistência técnica, bem como a natureza do dano (documentada com recurso a fotografia) verifica-se que os cabos do sensor se encontram desligados. Ou seja, o ecrã desligado não se apresenta como um sintoma, mas antes como a causa do problema: ao ter sido indevidamente aberto (seja voluntária ou negligentemente), deu-se a origem a um dano que não se reconduz a uma desconformidade.

Neste sentido, pode-se concluir que naquela área o bem sofreu uma ação através da aplicação de força suficiente para conseguir descolar o ecrã, o que permitiu, igualmente, que produzisse danos no seu interior.

Deste modo, não conseguiu demonstra a Reclamante o pressuposto basilar para que o seu direito pudesse proceder: que existia uma desconformidade do bem aquando da entrega do mesmo, não sendo os problemas que o telemóvel regista resultantes de um facto imputável à Reclamada motivo pelo qual não pode a mesma ser condenada no pedido.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, e absolve-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 629,90 € (seiscentos e vinte nove euros e noventa cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de setembro de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)