



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. N.º **2254/2016 TAC Porto**

Requerente: Maria

Requerida: S.A.

SUMÁRIO:

I – A presunção legal plasmada na al. d do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, segundo o juízo de equidade tal qual aplicável ao cumprimento das obrigações genéricas, nos termos do disposto no art. 400º do CC.

II – A prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido, às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbe ao aquirente/consumidor.

1. Relatório

1.1. A Requerente, pretendendo a condenação da Requerida na troca do smartphone, marca SAMSUNG, modelo GALAXY S6EDGE 32 GB por esta vendido àquela em 19 de Março de 2016, por um outro em estado de novo, de igual marca e modelo, ou, em alternativa a condenação na devolução do preço pago, €636,41, vem alegar, em termos sumários, que o mencionado bem de consumo manifestou no prazo legal de garantia não conformidades ao fim específico a que se destina, tendo sido objecto de reparações várias, as quais não tinham logrado o afastamento da anomalia, nomeadamente que este apagava a informação dos contactos nele inserida e não permitia associar música aos contactos.

1.2. Citada, a Requerida não apresentou contestação escrita.

*

A audiência realizou-se com a presença da Requerente e do legal Representante da Requerida, com procuração bastante junta aos autos a fls. 17, nos termos do disposto

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. Objecto de Litígio

A presente querela cinge-se na questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C., de saber se se verifica ou não a existência de causa justificativa para a Requerida proceder à substituição do bem móvel de consumo ou em alternativa a devolução do quantitativo entregue a título de preço, por manifestação de não conformidade do mesmo no prazo legal de garantia.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

- 1.** A Requerida tem por escopo social a comercialização de artigos eléctricos e electrodomésticos, importação e exportação;
- 2.** A 19 de Março de 2016, a Requerente adquiriu, para seu uso pessoal, no estabelecimento da Requerida, sito no concelho de Vila Nova de Gaia, um smartphone, marca SAMSUNG, modelo GALAXY S6 EDGE 32 GB;
- 3.** Despendeu para o efeito, a título de preço, a quantia de €636,41;
- 4.** Em Maio de 2016, a Requerente entregou o equipamento para reparação à empresa para reparação,
- 5.** A empresa não procedeu a qualquer reparação ao equipamento decorrente da sua entrega em Maio de 2016;

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 6.** Em Junho de 2016, a Requerente entregou o equipamento nas instalações da Requerida, para reparação
- 7.** A empresa autorizada pela marca procedeu, decorrente da entrega do equipamento em Junho de 2016, à substituição dos auriculares e actualização do software;
- 8.** A 2 de Agosto de 2016, a Requerente voltou a entregar o equipamento à Requerida, queixando-se que este cortava as chamadas, continuava a aquecer, e detectava a rede móvel com muita dificuldade;
- 9.** A empresa autorizada pela marca procedeu, decorrente da entrega do equipamento em 2 de Agosto de 2016, à substituição da placa e da sub pba;
- 10.** A Requerente não voltou a reclamar dos vícios elencados no ponto 10.;
- 11.** A Requerente a 13 de Agosto de 2016, voltou a entregar o equipamento, nas instalações da Requerida, para reparação;
- 12.** A Requerida nega a existência de vícios no equipamento;
- 13.** A Requerente informou a Requerida de que não estava mais interessada no equipamento, pretendendo a sua troca por um outro em estado de novo de igual modelo ou, em alternativa, a devolução do preço pago.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

- 1.** Em Maio de 2016 o equipamento apresentava como anomalias:
 - a. Bluetooth não funcionar,
 - b. produzir um som com ruído anómalo sempre que efectuava comunicações telefónicas,
 - c. desligar-se sem qualquer instrução,
 - d. ao digitar as teclas aparecerem funções não indicadas pelo utilizador,
 - e. a bateria aquecer em demasia e apresentar uma duração inferior à publicitada;
- 2.** Em Junho de 2016 o equipamento apresentava as seguintes anomalias:
 - a. Após a actualização do software este deixou de reconhecer o cartão SIM

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- b. Aquecia muito junto da bateria;
- 3. A 13 de Agosto de 2016, o equipamento apresentou as seguintes anomalias:
 - a. Apagava a informação dos contactos nele inserido;
 - b. Não permite associar música aos contactos.

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição da Requerente e do depoimento da sua Testemunha, bem como das declarações de parte do Representante da Requerida, sendo que em declarações de parte a legal representante da Requerida e na demais prova documental que a seguir se fará referência.

A Requerente, parte interessada nesta demanda, no seu depoimento informou o Tribunal não ser a utilizadora do equipamento em crise, pelo que, e até, demonstrou não ter qualquer conhecimento dos concretos vícios de que este padece ou padeceu. Podendo somente informar o Tribunal que acompanhou o marido, sua testemunha e utilizador do Smartphone, nas várias deslocações às instalações da Requerida, que este efectivamente levou a cabo.

Nas suas declarações de parte, moldando a convicção do Tribunal nesse mesmo sentido, o legal representante da Requerida negou a existência de qualquer vício no equipamento, suportando-se, para tal, nos relatório de intervenção técnica juntos pela própria Requerente a fls. 6, 8, 11 e 13, em que, efectivamente se pode constatar que apesar das várias deslocações e entregas para reparação, o equipamento em si teve intervenção técnica unicamente a 5 de Agosto de 2016, não tendo sido detectada qualquer anomalia em Maio de 2016, tendo havido mera substituição de auriculares em Julho de 2016, e actualização de software, e inexistindo, também, qualquer anomalia agora em 13 de Agosto de 2016.

A Testemunha da Requerida, marido da Requerente e utilizador do telemóvel aqui em análise, a propósito das inúmeras entregas para reparação disse ao Tribunal que o equipamento foi-lhe sempre entregue pela Requerida com as anomalias

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

totalmente reparadas, e que agora p telemóvel só apagava contactos e não deixava associar músicas aos contactos, não logrando sequer formar convicção do Tribunal que o que reporta como anomalia mais não seja que desconhecimento de manuseamento do equipamento.

Pelo que, e inelutavelmente, e relativamente à fixação da matéria dada como não provada, não logrou a Requerente moldar a convicção do tribunal da real existência de vícios no equipamento, o que perante a ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos, não pôde o Tribunal dar como provada a existência de vícios/ anomalias no equipamento em crise.

A presente matéria resulta ainda provada da análise conjugada dos documentos juntos a fls. 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13.

*

3.3. Do Direito

É inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de bem móvel de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerido, tendo por objecto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1º-B do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente da compra e venda de consumo está, consequentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril e pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no artº 4º da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínima de 2 anos para os bens móveis, como in casu, nos termos conjugados com o disposto no n.º 1 do artigo 5º do DL n.º 67/2003 de 8/04.

Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 2º daquele mesmo DL n.º 67/2003. Consignando o n.º 2 daquele mesmo artigo presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.

Referindo-se assim a não conformidade do bem com a descrição que é feita pelo vendedor, não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor quando celebrou o contrato, ou não ser adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza.

Respondendo o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos do n.º 1 do artigo 3º do DL n.º 67/2003, 08/04. "O vendedor responde pelo "defeito" existente no momento em que entrega o bem ao consumidor, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem no período da garantia já existiam no momento da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade." – Ac. TRL de 18/11/2010.

E, presumindo-se legalmente, nos termos do n.º 2 daquele normativo, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, excepto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Deste modo, o legislador reforçou a tutela do consumidor no campo probatório da manifestação de falta de conformidade. Destarte, a prova da existência do defeito, ainda que se manifestasse nos dois anos de prazo de garantia, consistiria uma verdadeira *probatio diabolica*.

Diz o art.4º nº1 do DL nº 67/2003 – “Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato”.

Acresce o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, nos termos do art.12º, nº1 da Lei nº24/96 de 31/7.

Perante o defeito da coisa (conceito funcional), o consumidor tem o direito à reparação, à substituição, à redução do preço, à resolução, e à indemnização.

Muito embora a obrigação de conformidade com o contrato decorra já dos princípios gerais e do regime legal do contrato de compra e venda e de empreitada no Código Civil (arts.406, 763, 1208) e da própria Lei de Defesa do Consumidor (art.4º), ela é expressamente imposta no art. 2º, nº1 do DL nº67/2003, pois “o vendedor (leia-se empreiteiro) tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (empreitada)”.

Por sua vez, o nº 2 do art. 2º do DL 67/2003 consagra determinados “factos-índices” de não conformidade, de tal forma que se comprovados presume-se a desconformidade (presunção *juris tantum*).

As faltas de conformidade devem existir no momento da entrega do bem ao consumidor, presumindo-se existentes já nessa data caso se manifestem num prazo de dois ou cinco anos, a contar da entrega de coisa móvel ou imóvel, respectivamente (art. 3º nºs 1 e 2 do DL nº 67/2003).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Verifica-se identidade na noção de defeito no regime da compra e venda e na empreitada, podendo decompor-se em “deformidade” e “vício”. O vício apresenta-se como “deficiência ou alteração na forma, na estrutura da composição da coisa que resulta da sua concepção, execução, produção, fabrico”, e a deformidade como desvio relativamente ao acordo das partes”.

No fundo, em qualquer caso, o defeito resulta de dois aspectos: desvio relativamente ao acordo das partes, nomeadamente quanto a qualidades especiais da coisa; vício que ponha em causa (ainda que parcialmente) a finalidade da coisa (P. MARTINEZ, “Compra e venda e empreitada”, Comemorações dos 35 Anos do Código Civil, vol.III, pág.246).

Noutra perspectiva, adopta-se um “conceito funcional de defeito” em que se “privilegia a idoneidade do bem para a função a que se destina”, a partir de uma concepção subjectiva de defeito (as partes determinaram no contrato as características fundamentais da coisa e o fim) ou de uma concepção objectiva (função normal das coisas da mesma categoria) - cf. CALVÃO DA SILVA, *Compra e venda de Coisas Defeituosas*, 4ª ed., pág.42 e segs..

Segundo a “teoria da norma” e porque facto constitutivo do direito, compete ao autor o ónus de alegar e provar o defeito, ou seja, a falta de conformidade (art.342º, nº 1 do CC), tanto para o direito civil comum, como para a legislação específica da tutela do consumidor (cf., por ex., PEDRO MARTINEZ, *Cumprimento Defeituoso*, pág.273 e segs.; Ac STJ de 21/5/2002, C.J. ano X, tomo II, pág.85, Ac STJ de 11/10/2007, de 15/2/2005, disponíveis em www.dgsi.pt). A este propósito, refere CALVÃO DA SILVA que “a prova da falta de conformidade, vale dizer, a não correspondência do bem recebido ao bem convencionado, cabe ao comprador [consumidor], com a ajuda, na falta de cláusulas específicas, das presunções do nº2 do art.2º, demonstrando as qualidades ou características que as ditaram para se considerarem devidas” (*Venda de Bens de Consumo*, 3ª ed., pág.74).

Ora, e no que ao caso importa, para que se possa, então afirmar o cumprimento integral por parte do prestador de serviço da sua obrigação contratual, há então que

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

lançar mão das presunções legais plasmadas na diversas alíneas do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04.

Nos termos da al. d) daquele n.º 2, há, pois de haver coincidência entre a obra levada a cabo por aquele empreiteiro/ Requerido e a qual nos transporta para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, a obra levada a cabo no bem entregue pelo consumidor apresentará as qualidade e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400º do CC – neste sentido, CALVÃO DA SILVA, ob. cit. pág. 91. Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbem ao aquirente/ consumidor.

Prova, esta, que a Requerente não logrou obter, conforme resulta da matéria provada e não provada e respectiva motivação no âmbito destes autos. Assim, não tendo a Requerente feito prova, tal qual lhe incumbia da existência de vício no bem sujeito a intervenção pela Requerida, decai toda a tramitação posterior.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Porto, 02 Outubro de 2016.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt

