



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 312/2014

Requerente:

Requerida:

1. Relatório

1.1. O requerente, alegando algumas anomalias no funcionamento de telemóvel comprado à requerida, *Samsung Galaxy Y Pro Duos*, pede que se declare resolvido o contrato de compra e venda e se condene aquela a restituir-lhe o preço pago.

1.2. São os seguintes os factos essenciais alegados pelo requerente:

a) para uso pessoal, o requerente comprou à requerida, em 14 de Dezembro de 2012, pelo preço de € 179,90, que pagou, um telemóvel *Samsung Galaxy Y Pro Duos*;

b) entre Julho e Novembro de 2013, o telemóvel foi afectado regularmente por duas perturbações de funcionamento, que “inviabilizavam a sua utilização”: falhas na captação de rede; e reinício automático;

c) o requerente entregou o telemóvel à requerida, solicitando a sua reparação;

d) o telemóvel foi sujeito a quatro intervenções realizadas pelos serviços técnicos da marca, para onde era enviado pela requerida, no seguimento de devoluções sucessivas pelo requerente, em 27/07/2013, 31/08/2013, 27/10/2013 e 21/11/2013;

e) nenhuma dessas intervenções foi eficaz, uma vez que, sempre que retomado pelo requerente, o telemóvel voltava a manifestar as mesmas perturbações de funcionamento;

f) as sucessivas tentativas de reparação impediram o requerente de dispor do telemóvel durante 87 dias;

g) em 15 de Janeiro de 2014, e porque o telemóvel, retomado após a última intervenção dos serviços técnicos da marca, reincidia nas mesmas perturbações de funcionamento, o requerente, através de carta dirigida à requerida, manifestou o propósito de resolver o contrato com ela celebrado.

1.3. A requerida apresentou contestação, onde confirma a venda do telemóvel ao requerente e a sua sucessiva devolução para reparação, obtemperando, todavia, que apenas na primeira intervenção dos serviços técnicos da marca se detectou uma anomalia, que teria então sido corrigida. Sustenta ainda a requerida que é uma “mera



intermediária entre o cliente e a marca, sendo esta que atribui a garantia de conformidade”.

2. O objecto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)¹ consiste na questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito à resolução do contrato de compra e venda do telemóvel – direito que o requerente considera fundado na ocorrência dos pressupostos das correspondentes normas, cuja aplicabilidade defende, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04.

3. As questões de direito a solucionar

Considerando o objecto do litígio, o pedido deduzido pelo requerente e a defesa apresentada pela requerida, são duas as questões a solucionar: a questão da aplicabilidade do regime jurídico da compra e venda de consumo, estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04; a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à resolução invocado pelo requerente.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos assentes

Considerando as posições das partes, os documentos disponíveis nos autos, as declarações prestadas pelo requerente e os depoimentos testemunhais, considero assentes (ora provados, ora admitidos) os seguintes factos:

- a) para uso pessoal, o requerente comprou à requerida, em 14 de Dezembro de 2012, pelo preço de € 179,90, que pagou, um telemóvel *Samsung Galaxy Y Pro Duos*;
- b) entre Julho e Novembro de 2013, o telemóvel foi afectado regularmente por duas perturbações de funcionamento, que “inviabilizavam a sua utilização”: falhas na captação de rede; e reinício automático;
- c) o requerente entregou o telemóvel à requerida, solicitando a sua reparação;
- d) o telemóvel foi sujeito a quatro intervenções realizadas pelos serviços técnicos da marca, para onde era enviado pela requerida, no seguimento de devoluções sucessivas pelo requerente, em 27/07/2013, 31/08/2013, 27/10/2013 e 21/11/2013;

¹ Sobre as noções de “litígio”, material e formal, “questões”, “*thema decidendum*”, “questões fundamentais” e “questões instrumentais”, ver João de Castro Mendes, *Do Conceito de Prova em Processo Civil*, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

e) nenhuma dessas intervenções foi eficaz, uma vez que, sempre que retomado pelo requerente, o telemóvel voltava a manifestar as mesmas perturbações de funcionamento;

f) as sucessivas tentativas de reparação impediram o requerente de dispor do telemóvel durante 87 dias;

g) em 15 de Janeiro de 2014, e porque o telemóvel, retomado após a última intervenção dos serviços técnicos da marca, reincidia nas mesmas perturbações de funcionamento, o requerente, através de carta dirigida à requerida, manifestou o propósito de resolver o contrato com ela celebrado.

O facto enunciado na alínea a) é admitido pela requerida.

Considero provado o facto enunciado na alínea b) com base nas declarações do requerente e no depoimento da testemunha Marta Marques, ambos se tendo expressado de modo consistente, suscitando credibilidade. Diga-se, de resto, que a requerida não chega a afirmar que o telemóvel não sofria das perturbações de funcionamento que o requerente lhe imputa. Apenas sustenta que essas perturbações teriam sido resolvidas completamente na primeira reparação – alegação que, todavia, é desde logo infirmada pelos relatórios dos serviços de assistência técnica da marca, que evidenciam, pelo menos, uma segunda reparação (ver documento de fls. 18).

Os factos enunciados nas alíneas c) e d) são admitidos pela requerida.

Considero provados os factos enunciados nas alíneas e) e f) com base nas declarações do requerente e no depoimento da testemunha Marta Marques.

Considero provado o facto enunciado na alínea g) com base no documento de fls.6 e 7.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. A situação concretizada nos factos apurados nos autos integra, sem nenhuma dúvida, o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04². Cabe, desde logo, no seu âmbito “objectivo” de aplicação, uma vez que se trata de um contrato de compra e venda que tem por objecto um bem de consumo (art. 1.º-A/1). E também, em segundo lugar, no respectivo âmbito “subjectivo”, dado que se trata de um contrato celebrado entre, por um lado, um *consumidor* [arts. 1.º-A-/1 e 1.º-B-a)] e, por outro lado, um *profissional* [arts. 1.º-A-/1 e 1.º-B-c)]. O requerente, porque comprou o telemóvel para uso familiar, é um *consumidor*. A requerida, porque a vendeu no exercício da sua actividade empresarial, é um *profissional*.

² Pertencem a este diploma as normas que, sem indicação de proveniência, adiante se mencionarem.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem da Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4.2.2. Qualquer um dos específicos “remédios” que o legislador concede ao comprador no n.º 1 do art. 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04 (direito à substituição, direito à reparação, direito à redução do preço e direito à resolução do contrato) depende da verificação de dois pressupostos essenciais: (i) a existência de uma *falta de conformidade* entre, por um lado, o bem entregue (inicialmente ou em substituição) pelo vendedor e, por outro lado, o contrato; (ii) *anterioridade* da falta de conformidade em relação ao momento da entrega (inicial ou de substituição) do bem.

4.2.2.1. A “*conformidade é uma relação deontológica entre duas entidades, a relação que se estabelece entre algo como é e algo como deve ser*”³. A inexistência dessa relação de conformidade, ou seja a existência de uma *desconformidade* entre a coisa e os parâmetros do contrato (entre a coisa como é e a coisa como deve ser), corresponde à violação do *dever principal do vendedor*: “*o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda*” (art. 2.º/1).

Um telemóvel que é afectado pelas anomalias de funcionamento provadas nos autos em relação ao que foi fornecido pela requerida ao requerente é, paradigmaticamente, uma coisa não conforme ao contrato de compra e venda. O funcionamento regular do telemóvel, sem falhas na captação de rede e sem reinício automático e inopinado do sistema, é, seguramente, uma daquelas “*qualidades (...) habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem*” [art. 2.º/2-d)]. A falta dessa qualidade – falta que, no caso, se acha provada – permite presumir, nos termos do art. 2.º/2-d), a falta de conformidade do telemóvel ao contrato de compra e venda.

4.2.2.2. Como vimos, além da falta de conformidade, os “remédios” que a lei concede ao comprador-consumidor (entre os quais se conta o direito à resolução do contrato) dependem de um outro pressuposto: a anterioridade da falta de conformidade em relação à entrega (inicial ou de substituição⁴). É o que resulta da norma do art. 3.º/1: “*O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue*”. O que implica esta outra proposição normativa: o vendedor não responde pela falta de conformidade que surja depois da entrega.

Facilitando a prova da anterioridade, o legislador no n.º 2 do mesmo art. 3.º estabelece uma presunção: “*As faltas de conformidade que se manifestem num prazo de*

³ Carlos Ferreira de Almeida, *Direito do Consumo*, Almedina, 2005, p. 159.

⁴ Segundo o art. 5.º/6, “*Havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel*”.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade”.

No caso, a falta de conformidade manifestou-se dentro do período temporal da garantia (2 anos). É, pois, de presumir a sua anterioridade em relação ao momento da entrega.

4.2.3. O facto de o requerente ter, num primeiro momento, solicitado a reparação (outro dos “remédios” previstos pelo legislador) não impede o exercício sucessivo do direito à resolução. Pelo contrário: o insucesso da reparação, traduzindo-se na persistência da falta de conformidade, torna ainda mais legítimo, como *ultima ratio*, o recurso à resolução.

4.2.4. Uma nota final para sublinhar que o facto de a requerida revender bens que previamente compra ao fabricante (ou a um revendedor anterior) não afasta a sua responsabilidade. A relação jurídica em que se corporiza a garantia legal da conformidade da coisa ao contrato estabelece-se, directamente, entre o vendedor e o comprador, sem prejuízo do direito de regresso deste em relação ao vendedor que está antes dele na cadeia de distribuição (art.7.º) – e sem prejuízo, também, da *opção* do consumidor (mas é de uma verdadeira *opção* que se trata, sujeita à sua escolha discricionária) pela via da “responsabilidade directa do produtor” (art. 6.º).

Procede, em suma, a pretensão do requerente.

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente procedente, declarando resolvido o contrato celebrado entre as partes e condenando a requerida a restituir ao requerente a quantia de € 179,90 (cento e setenta e nove euros e noventa cêntimos).

Notifique-se

Porto, 27 de Agosto de 2014

O Juiz-árbitro

(Paulo Duarte)