



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 2009/2016

Requerente: Ana

Requerida: S.A.

1. Relatório

1.1. A requerente, alegando que a requerida é responsável pela falta de conformidade de um equipamento iPhone 5C, que se mantém após sucessivas tentativas de reposição, pede que aquela seja condenada a devolver o montante de € 589,90 pago pelo equipamento.

1.2. Posteriormente, veio a requerente completar a sua petição, o que foi admitido nos termos do artigo 33.º n.º 3 da Lei da Arbitragem Voluntária, com o pedido de que a requerida seja condenada ao pagamento de € 1000,00 pelos danos morais causados pela privação da utilização do bem e perdas de oportunidade de emprego.

1.3. A requerida apresentou contestação, em que invoca a falta de legitimidade da requerente, pelo facto de o contrato ter sido celebrado entre a requerida e o pai da requerente. Alega que a devolução do valor peticionada pela requerente constitui um abuso de direito, na medida em que o equipamento em causa se encontra desvalorizado pelo decurso do tempo e pelo avanço da tecnologia e por estar disponível para entrega um novo equipamento. Considera ainda desprovido de fundamento e prova o pedido de pagamento de indemnização à requerente, pelo que devem improceder os seus pedidos.

2. O objeto do litígio e as questões de direito a resolver

O objeto nuclear do litígio consiste na questão de saber se assiste à requerente o direito à resolução do contrato e a ser indemnizada pelos danos que diz ter sofrido em consequência da atuação da requerida.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: [ccap@ccap.pt](mailto:cicap@ccap.pt) www.cicap.pt





*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a defesa apresentada pela requerida, importa resolver as seguintes questões da legitimidade da requerente e da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à resolução do contrato e da pretensão indemnizatória da requerente.

3. Fundamentos da sentença

3.1. Quanto aos factos

3.1.1. Factos provados

Julgo provados os seguintes factos:

a) em 24/12/2013, o pai da requerente adquiriu à requerida um iPhone 5C 16GB, por € 589,90, com plano de pagamento em 25 prestações – facto que julgo como provado com base no documento de fls. 3-4.

b) o pai da requerente (testemunha) ofereceu à requerente o referido equipamento – facto que julgo como provado com base nas declarações da requerente e da testemunha, que depôs de modo credível.

c) em 10/01/2015, a requerente participou à requerida avarias no equipamento, ao nível do “buzzer”, da função “reiniciar” e do “touch”, esta última detetada presencialmente na loja da requerida – factos que julgo como provados com base no documento de fls. 35 e nas declarações coincidentes das partes quanto à data da participação.

d) em 20/01/2015, a requerida entregou o equipamento, com indicação do mesmo ter funcionado corretamente nos testes e de ter sido feita uma atualização do software/firmware – facto que julgo como provado com base no documento de fls. 35.

e) em 22/01/2015, a requerente participou à requerida novas avarias no equipamento, designadamente “display” e “touch” avariados e reduzida autonomia da bateria – facto que julgo como provado com base no documento de fls. 36 e nas declarações coincidentes das partes quanto à data da participação.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

f) em 29/01/2015, a requerida substituiu o equipamento por modelo igual – facto que julgo como provado com base no documento de fls. 36.

g) em data que não se provou (no início de junho de 2016), a requerente verificou avaria no display do equipamento, que participou à requerida em 15/06/2016, tendo essa anomalia sido detetada presencialmente na loja da requerida – factos que julgo como provados com base no documento de fls. 5 e nas declarações verosímeis da requerente quanto ao momento em que percebeu as anomalias.

h) em datas que não se provaram (durante o mês de julho de 2016), a requerente contactou presencial e telefonicamente a requerida, para resolução da situação – factos que julgo como provado com base nas declarações da requerente e da testemunha, que depôs de modo credível.

i) em 19/07/2016, a requerente apresentou reclamação no livro de reclamações da requerida, por terem decorrido mais de 30 dias desde a entrega do equipamento e ter sido informada que estariam a proceder à sua substituição, e informou não aceitar esta substituição e pretender a devolução do valor pago – facto que julgo como provado com base no documento de fls. 6.

j) em 09/09/2016, no documento de entrega do serviço de pós-venda, a requerida indicou a decisão de substituição do equipamento – facto que julgo como provado com base no documento de fls. 37.

k) em data que não se provou (entre 12 e 19 de setembro de 2016), a transportadora tentou entregar o novo equipamento na casa da requerente, o que esta recusou – factos que julgo como provados com base nos documentos de fls. 14 e 39, e nas declarações da requerente e da testemunha.

l) toda a situação descrita nos autos provocou na requerente angústia e ansiedade – facto que julgo como provado com base nas declarações da requerente e da testemunha Manuel Dias, seu pai, que depôs de forma credível.

3.1.2. Factos não provados

Julgo não provados os seguintes factos:

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

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



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

a) o facto, alegado pela requerida (cf. ponto 2-3 da contestação), de que a circunstância do pai da requerente ser cliente da requerida é que possibilitou a “compra com condições muito vantajosas de um equipamento topo de gama”. Não obstante a junção aos autos do contrato de prestação de serviços “M40” celebrado em 14/02/2013 (a fls. 32-34), não foi produzida qualquer prova da conexão entre os dois contratos, nem tal é relevante para a apreciação da causa.

b) o facto, alegado pela requerida (cf. ponto 7 da contestação) de que, relativamente à participação de 15/06/2016, na intervenção técnica “não foi possível a atualização de software” e “selos de humidade inativos”. Não foi produzida a tal respeito qualquer prova no processo. Aliás, esta menção não encontra qualquer correspondência no próprio documento (de fls. 37) com que a requerida sustenta a sua alegação.

c) o facto, alegado pela requerida (cf. pontos 8 e 13 da contestação) de que o novo equipamento se encontra disponível para entrega desde 20/07/2016. Não foi produzida a tal respeito qualquer prova no processo.

d) o facto, alegado pela requerente (cf. ponto 6 da petição) de que desde 25/08/2016 entregou o equipamento de substituição e ficou impedida de utilizar um meio de comunicação portátil. Não foi feita prova documental daquela entrega, e os depoimentos da requerente e da testemunha, seu pai, não me permitiram formar uma convicção minimamente segura quanto à não utilização de meios de comunicação alternativos.

e) o facto, alegado pela requerente (cf. ponto 6 da petição) de que a privação da utilização do bem provocou a perda de oportunidades de emprego. Não foi produzida a tal respeito qualquer prova no processo, não bastando a referência às diligências a que se comprometeu no âmbito do Plano Pessoal de Emprego junto do Centro de Emprego e Formação Profissional do Porto (que junta a fls. 45).

3.2. Resolução das questões de direito

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

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



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3.2.1 A legitimidade da requerente

Aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores aplica-se o regime jurídico das garantias na venda de bens de consumo (Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual, adiante referenciado como lei das garantias, com a sigla LG). O contrato foi celebrado entre o pai da requerente, que adquiriu o equipamento para uso não profissional (consumidor) e a requerida, que comercializa esses equipamentos no âmbito da sua atividade profissional (vendedor), na aceção do artigo 1.º-B a) e c) LG.

Todavia, os direitos conferidos pela LG ao consumidor *transmitem-se ao terceiro adquirente* do bem, como expressamente determina o artigo 4.º n.º 6 LG, aditado pelo DL 84/2008 de 21 de maio. Provada (cf. 3.1.1 b) a oferta do equipamento à requerente, sua filha, a esta se transmitiram os direitos a exercer em caso de falta de conformidade do bem objeto do contrato inicial e inerentes prerrogativas para o seu exercício, incluindo processuais. A requerente é, pois, parte legítima nos autos.

3.2.2 A resolução do contrato

De acordo com os factos dados como provados (cf. 3.1.1), verificam-se todos os pressupostos para a requerente “acionar” a garantia, designadamente pelo exercício de um dos direitos legalmente atribuídos ao consumidor. Em primeiro lugar, presume-se uma falta de conformidade do bem com o contrato (artigo 2.º LG), pelo facto de o equipamento não ser adequado às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo (n.º 2 c) e não apresentar as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem (n.º 2 d). Em segundo lugar, esta falta de conformidade manifestou-se dentro do prazo de garantia de 2 anos (artigo 5.º LG), já que com a substituição do anterior equipamento desconforme, em 29/01/2015, se iniciou o prazo de garantia do segundo equipamento (bem sucedâneo). Por último, o consumidor efetuou a denúncia da desconformidade atempadamente (artigo 5.º-A n.º 2 LG).

O vendedor (requerida) responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do bem (artigo 3.º n.º 1 LG). Para



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

tal, o legislador estabelece (n.º 2 do mesmo normativo) a presunção de que as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de garantia se presumem existentes na data de entrega, salvo se tal for incompatível com a natureza do bem ou as características da falta de conformidade. Não tendo sido ilidida esta presunção legal, incumbe à requerida a reposição da falta de conformidade do bem através da satisfação de um dos direitos previstos no artigo 4.º LG (reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato), sem prejuízo do direito de regresso contra o produtor ou o profissional a quem a requerida adquiriu o equipamento.

Nos termos do n.º 5 do artigo 4.º LG, o consumidor *pode exercer qualquer um* daqueles direitos, salvo se tal for impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais. Nos termos do artigo 334.º do Código Civil, relativo ao abuso do direito, “*é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito*”. Atentos os elementos constantes dos autos, não considero verificado nenhum destes pressupostos. Por um lado, e ao contrário do que acontece noutros ordenamentos jurídicos, o legislador nacional não quis estabelecer qualquer hierarquia no exercício daqueles direitos, deixando essa opção ao consumidor e condicionada apenas pelos limites da impossibilidade ou do abuso de direito. Por outro lado, todo o circunstancialismo deste litígio, nomeadamente o facto de se tratar já de uma terceira participação e segunda substituição ao abrigo da garantia, sempre motivadas por similares anomalias, torna razoável a posição da requerente em não pretender nova substituição.

De referir ainda que as alegações da requerida de que a requerente “pretende retirar vantagens da situação” (cf. ponto 9 da contestação) e que o novo equipamento estaria disponível desde 20/07/2016 (que não se provou, cf. 3.1.2 c) são inconsistentes com os elementos probatórios que junta, designadamente os documentos de entrega do serviço pós-venda e a guia de transporte (a fls. 37 e 38), ambos datados de 09/09/2016, ou seja, em data muito posterior à da manifestação da opção da requerente pela resolução do contrato (na reclamação de 19/07/2016, cf. 3.1.1 i) e até da entrada da petição neste Tribunal (26/07/2016).



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Considero assim legítimo o exercício, pela requerente, do seu direito à resolução do contrato celebrado. Os efeitos da resolução, por força do artigo 289.º do Código Civil (aplicável por remissão do artigo 433.º do mesmo Código) são a restituição em espécie ou, se impossível, o valor correspondente. Por sua vez, o artigo 434.º do Código Civil estabelece que a resolução tem efeito *retroativo*, salvo se a retroatividade contrariar a vontade das partes ou a finalidade da resolução. Considerando que a responsabilidade do vendedor se funda na presunção de *anterioridade* da falta de conformidade (artigo 3.º n.º 2 LG), tem assim a requerente de devolver o equipamento e a requerida de devolver o preço, restituindo o valor do equipamento no momento da entrega.

3.2.3 A indemnização por danos morais

O artigo 12.º n.º 1 da lei de defesa do consumidor (Lei 24/96 de 31 de julho) consagra o direito do consumidor à reparação dos danos resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. Importa, pois, verificar o preenchimento dos pressupostos da responsabilidade civil contratual (artigos 798.º e seguintes do Código Civil) e conseqüente obrigação de indemnizar (artigos 562.º e seguintes do mesmo Código) por parte da requerida.

A obrigação de indemnizar exige o preenchimento dos seguintes requisitos cumulativos: facto ilícito (que, na responsabilidade contratual, consiste num incumprimento das obrigações a que o devedor está vinculado), culpa do devedor (que se presume nos termos do artigo 799.º do Código Civil), danos sofridos pelo credor e nexos de causalidade entre o incumprimento e os danos. Sendo que, no que se refere a *danos não patrimoniais*, o artigo 496.º do Código Civil determina que se deve atender àqueles "que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito". A avaliação de tal gravidade e mérito deve ser feita casuisticamente e de forma objetiva, sendo irrelevantes "os pequenos incómodos ou contrariedades, assim como os sofrimentos ou desgostos que resultam de uma sensibilidade anómala".¹

¹ Cf. Costa, Mário Júlio de Almeida – *Direito das Obrigações* (7ª edição). Almedina, 2010, p. 521.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

No caso em apreço, não ficaram provados os danos causados pela privação da utilização do equipamento, nomeadamente a “perda de oportunidades de emprego” alegada pela requerente (cf. 3.1.2 e). Por outro lado, entende este Tribunal que o “estado de angústia e ansiedade” (cf. 3.1.1 I) que a requerente atribuiu ao que apelida de “procedimento intimidatório por parte da reclamada” subsequente à tentativa de entrega do equipamento sucedido pela transportadora (cf. ponto 5 da petição) não deriva das circunstâncias concretas do caso, mas sim de uma personalidade especialmente sensível, e, nessa medida, não deve ser atendido para efeitos de fixação de indemnização.

Não se verificando um dos pressupostos da responsabilidade contratual (o dano), tem de improceder a pretensão indemnizatória da requerente.

4. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a ação parcialmente procedente:

- a) condeno a requerida a restituir à requerente a quantia de € 589,90 (quinhentos e oitenta e nove euros e noventa cêntimos) pela resolução do contrato celebrado;**
- b) absolvo a requerida do pedido de pagamento de indemnização por danos não patrimoniais.**

Notifique-se.

Porto, 12 de dezembro de 2016

A Juiz-árbitro

(Rute Couto)

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA