



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. nº 345/2018

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

I – Por requerimento inicial que deu entrada neste CICAP em 06.03.2018, ANDRÉ, identificado nos autos, intentou a presente acção arbitral contra “VENDA O, LDA.”, igualmente identificada nos autos, nos termos constantes da petição inicial que se dá aqui por integralmente reproduzida.

II – Em síntese, o Requerente alega ter comprado à Requerida um telemóvel, marca BQ, modelo Aquaris M5, pelo preço de € 299,00, em 01.03.2016, o qual, em Janeiro de 2018 deixou, subitamente, de ligar e de permitir o carregamento da bateria, tornando-o inutilizável; e que, depois de informado a Requerida e ter entregue a esta o dito telemóvel para reparação, a análise técnica efectuada concluiu pela existência de uma anomalia na placa de carregamento do telemóvel, originando a falta de funcionamento denunciada pelo Requerente; mas que, para ser efectuada a reparação daquela anomalia, a Requerida pretende que o Requerente pague àquela a quantia de € 143,43, para reparação de outro componente (o módulo de ecrã) e que o Requerente não deseja que seja objecto de reparação por não ser causal da anomalia denunciada; e disso deu conta à Requerida, tendo solicitado a esta, em alternativa, a entrega ao Requerente de uma placa de carregamento nova, de modo a que esta fosse colocada por terceiro, suportando o Requerente o encargo dessa colocação; porém, a Requerida não aceitou satisfazer tal pretensão.

III – Em conclusão, o requerente pede a condenação da Requerida a proceder à reparação do dito telemóvel, ou, a título subsidiário, a entregar ao Requerente uma placa de carregamento daquele telemóvel, em estado de nova.

IV – Com a petição inicial o Requerente juntou os documentos de fls. 4 a 6, e indicou prova testemunhal.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 3).

A CONTESTAÇÃO

I – Regularmente citada, a requerida apresentou não apresentou contestação escrita antes da data designada para tentativa de conciliação e, em caso de frustração desta, julgamento.

TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE

A Requerida declarou aceitar que o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 7 e 14).

Tendo-se frustrado a tentativa de conciliação (fls. 13), realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 24-26).

Ali, a Requerida pronunciou-se quanto ao Requerimento inicial e juntou aos autos o doc. De fls. 15, sobre o qual o Requerente nada disse; por sua vez, o Requerente juntou aos autos os documentos constantes de fls. 16 a 22, sobre os quais a Requerida se pronunciou.

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, não sobrevivendo quaisquer questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

II - QUESTÕES A DECIDIR

Atento o pedido formulado e os factos alegados, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se assiste à Requerente o direito de exigir da Requerida:

a) a reparação do telemóvel aqui em causa, quanto à alegada anomalia da placa de carregamento; e, em caso negativo,

b) a entrega ao Requerente de uma placa de carregamento daquele telemóvel, em estado de nova.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

III – FUNDAMENTAÇÃO

A – DOS FACTOS

Com relevância para a decisão da causa, considera-se provada a seguinte factualidade:

- a) No âmbito do seu escopo social, a Requerida dedica-se à comercialização e reparação de equipamentos telefónicos.
- b) Em 01.03.2016, o Requerente comprou à Requerida, no estabelecimento desta sito no Porto, entre outros artigos, um telemóvel, marca "BQ", modelo M5, pelo preço, pago a pronto, de € 299,00.
- c) Aquando do referido em b), a Requerida entregou ao Requerente o mencionado telemóvel.
- d) O Requerente comprou o telemóvel referido em b) para fins alheios à actividade profissional do Requerente.
- e) Em Janeiro de 2018, o telemóvel referido em b), subitamente e sem explicação aparente, deixou de ligar e de permitir o carregamento da bateria.
- f) Em 11.01.2018, o Requerente deslocou-se ao estabelecimento da Requerida, no Porto, e comunicou à Requerida a anomalia referida em e).
- g) Aquando do referido em f), o Requerente entregou à Requerida o telemóvel referido em b), com vista à reparação do mesmo.
- h) Aquando do referido em g), a Requerida ficou com aquele telemóvel para o enviar aos serviços de assistência técnica da marca do fabricante do mesmo ("BQ"), e não se comprometeu nem aceitou que a eventual reparação daquele telemóvel fosse ao abrigo da garantia do mesmo.
- i) Aquando do referido em g), a Requerida entregou ao Requerente o documento, intitulado "Guia de Reparação nº: 13724 ", constante de fls. 5, que se dá por reproduzido.
- j) Aquando do referido em f), g) e h), aquele telemóvel apresentava fissuras na estrutura exterior lateral, nomeadamente junto às baías destinadas a cartões, mas não apresentava rachadelas visíveis no vidro do ecrã.
- k) As fissuras referidas em j) já existiam no telemóvel em causa há cerca de seis meses, tendo resultado de queda(s) do mesmo.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- l) Não obstante o referido em k), o telemóvel continuou a funcionar e a permitir o carregamento da bateria até Janeiro de 2018, aquando do referido em e).
- m) Na sequência do referido em g) e h), os serviços de assistência técnica da marca "BQ" declararam que, por terem de garantir o correcto funcionamento do telemóvel, só aceitariam reparar, ao abrigo da garantia, a anomalia referida em e), se o Requerente aceitasse que, fora do âmbito da garantia e com custos a cargo do Requerente, também fosse feita por eles a substituição do módulo de ecrã, por este apresentar uma rotura não coberta pela garantia.
- n) Para efeitos do referido em m), os serviços de assistência técnica da marca "BQ" comunicaram à Requerida que orçamentaram em € 106,61 o custo da substituição do módulo de ecrã, tendo a Requerida comunicado ao Requerente que o custo total a cargo deste seria de € 143,43.
- o) Os serviços de assistência técnica da marca "BQ" não aceitaram entregar ao Requerente uma placa de carregamento de modo a ser instalada por terceiro escolhido pelo Requerente e com custos a cargo deste.
- p) O Requerente não aceitou suportar o custo de substituição do módulo de ecrã, e disse não pretendia que tal substituição fosse efectuada, por considerar que não era causal da anomalia denunciada referida em e).
- q) Os procedimentos técnicos adequados para efectuar a substituição da placa de carregamento no modelo e marca de telemóvel referido em b), são executados a partir da traseira do equipamento e, em abstracto, podem ser executados sem necessidade de substituir o módulo de ecrã.
- r) No módulo de ecrã situam-se os suportes e pontos de aparafusamento.
- s) Atento o referido em r), em abstracto, caso o módulo de ecrã esteja danificado/partido, e dependendo da extensão/gravidade e localização dos danos que apresente o módulo de ecrã, após remover as peças necessárias para executar os procedimentos técnicos adequados para efectuar a substituição da placa de carregamento no modelo e marca de telemóvel referido em b), poderá não ser possível fixar novamente todas aquelas peças depois de recolocadas.
- t) O telemóvel em causa continua em poder da Requerida, por ainda não ter sido levantado pelo Requerente.
- u) A presente acção arbitral deu entrada em 06.03.2018 e a citação da Requerida ocorreu em 05.04.2018.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Com relevância para a decisão da causa, consideram-se não provados os seguintes factos:

i. Que, relativamente ao telemóvel concretamente em causa, o módulo de ecrã esteja danificado/partido no seu interior, e, em caso afirmativo, a extensão/gravidade e localização de tais danos, e que após remoção das peças necessárias para executar os procedimentos técnicos adequados para efectuar a substituição da placa de carregamento no modelo e marca de telemóvel referido em b), seja possível, ou não, fixar novamente todas aquelas peças depois de recolocadas.

MOTIVAÇÃO:

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos constantes dos autos, das declarações prestadas pelas partes em sede de audiência de julgamento, do depoimento testemunhal, dos factos admitidos por acordo ou confissão, e de fotografias do telemóvel em causa exibidas a partir do computador portátil do Requerente, bem como de video tutorial (dos procedimentos técnicos para substituição da placa de carregamento no mesmo modelo e marca do telemóvel em causa) reproduzido a partir do telemóvel portátil do Requerente.

Quanto aos factos não provados, eles resultaram da ausência de prova ou de prova convincente sobre os mesmos, e do funcionamento das regras sobre o ónus da prova.

B – DO DIREITO

Da matéria factual dada por provada resulta que, em 01.03.2016, o Requerente adquiriu à Requerida, em estabelecimento comercial desta, um telemóvel, através de um contrato de compra e venda (cfr. arts. 874º e 879 Cód. Civil), tendo por objecto o telemóvel da marca e modelo referidos em b) dos factos provados, no estado de novo, e pelo preço despendido de € 299,00 (cfr. c) dos factos provados); sendo que, naquele mesmo dia, a Requerida, enquanto vendedor, entregou ao Requerente o referido telemóvel (cfr. c) dos factos provados).

A coisa vendida foi, assim, uma coisa móvel corpórea (e duradoura), não estando o contrato legalmente sujeito à observação de forma ou formalidades especiais (art. 219º Cód. Civil).



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

No caso em apreciação, tendo o bem sido comprado para fins não profissionais do Requerente (cfr. *d*) dos factos provados), constata-se que aquele contrato de compra e venda foi celebrado entre um vendedor profissional e um consumidor (*in casu*, o Requerente). Consequentemente, constitui um contrato de compra e venda de consumo – sujeito ao regime das garantias relativas à venda de bens de consumo previsto no Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril, com a redacção resultante das alterações introduzidas pelo Decreto-lei nº 84/2008, de 21 de Maio (cfr. Art. 1º-A) – e é fonte de uma relação jurídica de consumo – sujeita subsidiariamente às regras da Lei nº 24/96, de 31 de Julho de 1996 (Lei de Defesa do Consumidor).

Consequentemente, no caso em apreciação, o Requerente é de qualificar como *consumidor* (nos termos dos arts. 1º, nº 3/a) Dec.-Lei nº 143/2001, 1º-B/a) do Decreto-Lei nº 67/2003 e 2º, nº 1, da Lei nº 24/96), enquanto a Requerida é de qualificar como *fornecedor* (nos termos do art. 1º, nº 3/b) Dec.-Lei nº 143/2001) e *vendedor* (nos termos do art. 1º-B/c) do Decreto-Lei nº 67/2003), e a coisa vendida é de qualificar como *bem de consumo* (nos termos do art. 1º-B/b) do Decreto-Lei nº 67/2003).

A Lei de Defesa do Consumidor, no seu artigo 4º, estabelece que “*Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor*”.

Acresce que o vendedor está obrigado a entregar ao comprador-consumidor bem de consumo que seja conforme com o contrato de compra e venda (art.2º, nº 1, Decreto-Lei nº 67/2003).

O bem de consumo, entregue pelo vendedor ao comprador-consumidor, presume-se que não é conforme com o contrato quando ocorra, entre outros factos previstos na lei, o seguinte:

- «*Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo*» (art. 2/c) Decreto-Lei nº 67/2003);
- «*não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem*» (art. 2/d) Decreto-Lei nº 67/2003).



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

No caso em apreciação, de acordo com os factos considerados provados, em Janeiro de 2018, o telemóvel comprado pelo Requerente à Requerida, subitamente e sem explicação aparente, deixou de ligar e de permitir o carregamento da bateria (cfr. e) dos factos provados).

Ora, tratando-se de um telemóvel, a possibilidade de o ligar e de poder recarregar a sua bateria, depois de esgotada a carga anteriormente fornecida à mesma, é algo de necessário para a utilização habitualmente dada àquele tipo de bem, e também pressuposto nas qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que, um consumidor médio, pode razoavelmente esperar atendendo à natureza daquele bem.

Pelo que, atenta a referida anomalia, cabe presumir a desconformidade com o contrato, relativamente ao telemóvel em causa.

Importa ter em conta que sobre o vendedor impende o dever de responder perante o comprador-consumidor por qualquer falta de conformidade que existisse no momento em que entregou a este o bem de consumo (art. 3º, nº 1, Decreto-Lei nº 67/2003), sendo que o vendedor responde por tal desconformidade anterior ao momento da entrega, mesmo sem culpa sua; acresce que as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos a contar da entrega daquele bem, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando essa presunção for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade (art. 3º, nº 1, Decreto-Lei nº 67/2003).

Ora, dos factos provados resulta inequivocamente que a falta de conformidade (referente à anomalia de ter deixado de ligar e de permitir o carregamento da bateria) manifestou-se dentro do prazo de dois anos a contar da entrega do bem; pelo que, nos termos do citado art. 3º, nº 1, Decreto-Lei nº 67/2003, será de presumir a anterioridade da desconformidade em relação ao momento da entrega do bem à Requerente, salvo se, no caso em apreciação, aquela presunção for **incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade**.

Ponderada a prova produzida, não se afigura que, no caso em apreço, a referida presunção seja incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade. É certo que, quando se manifestou a anomalia de o telemóvel deixar de ligar e de permitir o carregamento da bateria, aquele telemóvel apresentava fissuras na estrutura exterior lateral, nomeadamente junto às baías destinadas a



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

cartões, mas não apresentava rachadelas visíveis no vidro do ecrã (cfr. *j*) dos factos provados); e que tais fissuras terão resultado de queda do mesmo telemóvel (cfr. *k*) dos factos provados). Porém, aquelas fissuras já existiam no telemóvel em causa há cerca de seis meses, quando se manifestou a anomalia de o telemóvel deixar de ligar e de permitir o carregamento da bateria (cfr. *k*) dos factos provados); para além deste facto indiciário, não foi efectuada prova nem apurados factos que demonstrassem uma relação causal entre a(s) queda(s) do telemóvel que causaram as ditas fissuras, e a manifestação da referida anomalia, com origem na placa de carregamento; e, ainda, é relevante ter em conta o facto de os próprios serviços técnicos da marca do fabricante do telemóvel estarem disponíveis para aceitar proceder à reparação daquela anomalia ao abrigo da garantia – ainda que condicionada à aceitação pelo Requerente de suportar o custo da reparação do módulo de ecrã –, donde se infere que não consideraram haver uma relação causal entre a existência das fissuras (ou das causas das mesmas) e a referida anomalia com origem na placa de carregamento, de modo a que obstasse à cobertura da garantia quanto a esta anomalia.

Pelo que, não se pode considerar, nem a Requerida logrou provar, que a referida desconformidade de o telemóvel ter deixado de ligar e de permitir o carregamento da bateria, tenha resultado de uso anormal ou indevido, ou imprudência da Requerente ou de terceiro, nomeadamente de queda do telemóvel.

Em suma, no caso em apreciação opera a supra citada presunção legal de anterioridade da desconformidade em relação ao momento da entrega do bem à Requerente, não tendo a Requerida logrado ilidir tal presunção (designadamente provando que a causa da desconformidade foi ulterior à entrega, e imputável ao comprador, ou a terceiro, ou ter sido devida a caso fortuito).

Em caso de falta de conformidade do bem entregue com o contrato, como “remédios” o consumidor tem direito a que a conformidade «seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato» (artigo 4º, nº 1, do DL 67/2003).

Ora, preceitua o art. 4º, nº 5, Decreto-Lei nº 67/2003 que o consumidor pode exercer qualquer destes direitos, salvo se, no caso concreto, tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais (previstos no art. 334º do Código Civil).



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

No caso em apreciação, o Requerente optou por exercer o direito à reparação.

Considerando a posição assumida pelos serviços técnicos da marca fabricante do telemóvel em causa, a reparação – mediante a substituição da placa de carregamento – é possível e, por outro lado, não é excessivamente onerosa.

Pelo que, no caso em apreciação, não só é possível o exercício do direito à reparação da anomalia com origem na placa de carregamento, como não é de considerar abusivo o exercício de tal direito, por se traduzir num exercício que não excede manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico daquele direito (art. 334º Cód. Civil).

Já o mesmo não se poderia dizer quanto à eventual ruptura do módulo de ecrã – a que aludiram os serviços técnicos da marca fabricante do telemóvel em causa, mas cuja efectiva existência e extensão/gravidade não foi demonstrada nem apurada, e que, de resto, o Requerente expressamente declarou não pretender ver reparado ou substituído –, porquanto, num juízo baseado na experiência e, com recurso a presunção judicial, poderia considerar-se haver relação de causalidade entre a(s) queda(s) do telemóvel que originaram as fissuras na estrutura exterior lateral do telemóvel, e eventuais danos no módulo de ecrã do mesmo.

Resta analisar se aquela falta de conformidade (de o telemóvel ter deixado de ligar e de permitir o carregamento da bateria) se manifestou dentro do prazo de garantia legal e se o Requerente exerceu tempestivamente o(s) seu(s) direito(s).

O consumidor pode exercer os referido direitos que a lei lhe confere para a reposição da conformidade do bem (e, portanto, também o *direito à reparação*), quando a falta de conformidade se manifestar dentro de dois anos a contar da entrega do bem, quando este – como no caso em apreciação – se trate de coisa móvel, em estado de novo (art. 5º, nºs 1 e 2 “*a contrario sensu*”, Dec.-Lei nº 67/2003). Se o consumidor não exercer aqueles direitos dentro do referido prazo, a lei determina que eles caducam (art. 5º-A, nº 1, Dec.-Lei nº 67/2003).

Sendo que, para exercer aqueles direitos, e caso se trate – como no caso em apreciação – de bem móvel, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses a contar da data em que a tenha detectado (art. 5º-A, nº 2, Dec.-Lei nº 67/2003).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ora, ficou provado que a falta de conformidade, por um lado, manifestou-se dentro do prazo de dois anos a contar da entrega do bem, e, por outro, foi denunciada à Requerida dentro do prazo de dois meses a contar da data em que foi detectada a desconformidade.

Acresce que, caso o consumidor tenha efectuado a denúncia da desconformidade e tratando-se de bem móvel – como acontece no caso em apreciação – , os supra referidos direitos atribuídos ao consumidor (incluindo o direito à reparação do bem) caducam decorridos dois anos a contar da data da denúncia (art. 5º-A, nº 3, Dec-Lei nº 67/2003); sendo que a presente acção arbitral deu entrada em 06.03.2018 e a citação da Requerida ocorreu em 05.04.2018, ou seja, antes de decorridos dois anos a contar da data da denúncia.

Assim, conclui-se que, no caso em apreciação, a falta de conformidade (referente à anomalia de o telemóvel ter deixado de ligar e de permitir o carregamento da bateria) se manifestou dentro do prazo de garantia e o Requerente exerceu tempestivamente e legitimamente o direito à reposição da conformidade, sem encargos para aquele, por meio de reparação do bem de consumo.

Finalmente, importa sublinhar que, a partir da prova produzida, não foi considerado provado que, relativamente ao telemóvel concretamente em causa, o módulo de ecrã esteja danificado/partido no seu interior, e, em caso afirmativo, a extensão/gravidade e localização de tais danos, e que após remoção das peças necessárias para executar os procedimentos técnicos adequados para efectuar a substituição da placa de carregamento no modelo e marca de telemóvel em causa, seja possível, ou não, fixar novamente todas aquelas peças depois de recolocadas.

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo procedente o pedido primário formulado pelo Requerente na presente acção, e, em consequência, condeno a Requerida a, mediante a substituição da placa de carregamento, proceder à reparação da anomalia de o telemóvel em causa não ligar e de não permitir o carregamento da bateria, sem encargos para o Requerente. Porém, caso, porventura, o módulo de ecrã daquele telemóvel esteja já danificado ao ponto de não permitir que, após remoção das



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

peças necessárias para executar os procedimentos técnicos adequados para efectuar a substituição da placa de carregamento, seja possível fixar novamente todas aquelas peças depois de recolocadas, não terá a Requerida de reparar/substituir aquele módulo de ecrã.

*

Notifique-se.

Porto, 08 de Maio de 2018,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)