



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 111/2018

Requerente: Adelino

Requerida: S.A.

1. Relatório

1.1. O requerente, referindo que, em 20.10.2016, comprou num espaço comercial da requerida e esta lhe vendeu um telemóvel Samsung Galaxy S7 Edge 4G PRE MEO com o IMEI 358809079987022, para fins não profissionais, alegou que, em maio de 2017, o equipamento “manifestou uma falta de conformidade que consistiu em apresentar o *display* partido”. Mais alegou que, em face do predito, denunciou a referida “falta de conformidade” junto da requerida em maio de 2017, a qual, todavia, “declinou a responsabilidade pela falta de conformidade manifestada justificando apenas para tal que o *display* estava partido, mais informando que a reparação ascendia ao valor de cerca de € 200,00”. Não se conformando com a posição da requerida, porque – alegou ainda – “não contribuiu para a manifestação de qualquer falta de conformidade do aparelho, muito menos o *display* partido”, pois “sempre fez um uso cuidado do equipamento”, pede que o Tribunal condene a requerida a reparar o telemóvel objeto da presente ação, sem quaisquer encargos.

1.2. A requerida apresentou contestação escrita, na qual alegou que, na sequência de participação de avaria apresentada pelo requerente a 09.05.2017, enviou o já identificado equipamento para os serviços técnicos indicados pela Samsung – a empresa “TAMET” –, os quais, após análise técnica detalhada, elaboraram “Relatório Técnico” onde se concluiu que o telemóvel apresenta “Módulo de *Display* partido”, dano este provocado por uma “ação exterior” (queda, pancada) reveladora de “má utilização” do equipamento pelo requerente, constituindo, portanto, uma avaria não coberta pela garantia legal. Concluiu, pedindo que o Tribunal julgue a ação improcedente, absolvendo a requerida do pedido.

2. O objeto do litígio

O objeto do litígio (ou o *thema decidendum*)¹ corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito à reparação do telemóvel Samsung Galaxy S7 Edge 4G PRE com o IMEI 358809079987022, sem quaisquer encargos.

3. As questões de direito a solucionar

Considerando o objeto do litígio e o pedido deduzido pelo reclamante, há duas questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico da venda e garantia de bens de consumo, estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04; a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à reparação do telemóvel invocado pelo requerente.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos admitidos por acordo e provados

Com relevância para a decisão da causa, considerando as posições assumidas pelas partes, o teor dos documentos juntos com o requerimento inicial e a contestação, as declarações de parte do requerente e os depoimentos prestados pelas testemunhas inquiridas em audiência de julgamento arbitral, julgo provados os seguintes factos:

- a) Para uso pessoal, em 20.10.2016, a requerida vendeu ao requerente, que comprou, um telemóvel Samsung Galaxy S7 Edge 4G com o IMEI 358809079987022;
- b) Em maio de 2017, o requerente reportou junto da requerida uma avaria no *display*, concretamente a não exibição de imagem no ecrã do telemóvel;
- c) Reportada tal anomalia pelo requerente, a requerida enviou o equipamento para o agente técnico reparador indicado pela Samsung, a empresa S.A., que, após análise ao equipamento, elaborou um relatório em cujo “Comentário Técnico” se diz «[a]pós verificação técnica, o equipamento perdeu a garantia por não cumprir com os

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.

requisitos do fabricante. Foi detetado o módulo de display partido. É necessário a substituição do módulo de display»;

d) O *display* do telemóvel apresenta ecrã escuro.

4.1.2. Factos não provados

Com pertinência e relevância para a boa decisão da causa, julgo não provado que:

- a) a anomalia reportada pelo requerente se deveu a mau uso do equipamento, nomeadamente a uma ação exterior (queda, pancada);
- b) o módulo do *display* do telemóvel se encontra partido.

4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos 4.1.1. e 4.1.2. da sentença

Nos termos do artigo 396.º do CC e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, formei a minha livre e prudente convicção, apreciando, de acordo com os princípios e normas jurídicas relativas à prova e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da atividade probatória desenvolvida nos presentes autos, com referência às declarações de parte do requerente e à inquirição das testemunhas arroladas por requerente e requerida, recorrendo ainda ao exame crítico dos documentos adquiridos pelo processo e à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Em particular, relativamente ao facto descrito sob alínea a) do ponto 4.1.1. *supra*, nos termos do artigo 574.º, n.º 2 do CPC, resulta da alegação das partes, no requerimento inicial e na contestação, que existe acordo quanto à ocorrência de tal facto, pelo que deve considerar-se o mesmo assente.

Já no que respeita ao facto narrado sob alínea b) do mesmo ponto 4.1.1. desta sentença, embora tal não corresponda exatamente ao alegado sob artigo 4.º do requerimento inicial, a decisão de o julgar provado assentou nas declarações de parte do requerente, que esclareceu, em sede de audiência arbitral, de forma clara e credível, que a anomalia reportada junto da requerida consistia na não exibição de imagem pelo ecrã do telemóvel, tendo o *display* do equipamento, dias antes da data da denúncia da avaria, começado a registar “um traço negro no topo do visor”, o qual, num curto hiato temporal, se “estendeu ao resto do ecrã”, pelo que a eventualidade de o *display* se encontrar “partido” apenas se colocou na sequência da notificação do relatório técnico elaborado pelo agente técnico reparador da Samsung.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Por sua vez, no que concerne à decisão em matéria de facto sob alínea c) do referido ponto 4.1.1. *supra*, a mesma radica na mesma prova documental oferecida por requerente e requerida com os seus articulados iniciais, nomeadamente o documento junto sob Doc. 1 com o requerimento inicial e os documentos juntos sob Doc. 1 e Doc. 2 com a contestação.

Por último, quanto ao facto julgado provado sob alínea d) daquele ponto 4.1.1. desta sentença, baseie-me nas declarações prestadas pelo requerente em audiência de julgamento arbitral, cuja veracidade atribuo à verosimilhança e consistência do relato que apresentou.

Diversamente, quanto às decisões em matéria de facto vertidas no elenco de factos não provados sob ponto 4.1.2. *supra*, entendo que a requerida, sobre quem impendia o ónus probatório de demonstrar a alegada causa de exclusão da aplicação da “garantia legal” (artigo 1.º-B, alínea f) do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08.04) fundada no “uso indevido do equipamento” (artigo 342.º, n.º 2 do Código Civil), não logrou carrear para os autos ou produzir em audiência de julgamento qualquer prova que evidencie, ainda que de modo indiciário, a suposta “ação exterior” que terá estado na origem da avaria do *display* e que, inclusive, determinou a (também não demonstrada) fratura do módulo de *display*.

A este respeito, cumpre frisar que a testemunha, funcionário do agente reparador S.A., declarou, no seu depoimento em audiência arbitral, que não foi o técnico que efetuou o diagnóstico ao equipamento em causa nos presentes autos e, bem assim, que não era capaz de identificar a concreta fratura detetada no telemóvel, mais acrescentando, aliás, que, em bom rigor, não podia sequer afirmar perentoriamente que o módulo do *display* do equipamento se encontrava partido.

No mesmo sentido, a fotografia junta sob Doc. 1.1. (e Doc. 2.1.) com a contestação não permite espelhar, com suficiente grau de evidência, a alegada fratura detetada no equipamento, no âmbito da análise realizada pelo agente reparador através de instrumento de diagnóstico.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Da aplicabilidade do regime jurídico da venda e garantia de bens de consumo, estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04, à situação dos autos

Como é sabido, toda a disciplina normativa de proteção do consumidor parte da constatação da existência de um flagrante desequilíbrio entre aquele que compra bens ou a quem são prestados serviços, e aquele que profissionalmente os vende ou presta, visando a correção dessa assimetria na relação de consumo.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril², que transpõe para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, veio a ser alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio (que conferiu também nova redação aos artigos 4.º e 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho), definindo como *consumidor*, em termos aliás coincidentes com o artigo 2.º da referida Lei n.º 24/96, “aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por *pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*, nos termos do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho” [artigos 1.º-A, n.º 1 e 1.º-B, alínea a)].

Atenta a definição legal, para que se estabeleça uma relação de consumo é necessário que, por um *profissional* [artigos 1.º-A, n.º 1 e 1.º-B, alínea c)], sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos outros direitos a uma pessoa³, destinados “a uso privado – *uso pessoal, familiar ou doméstico* na fórmula da alínea a) do artigo 2.º da Convenção de Viena de 1980 –, de modo a satisfazer as necessidades pessoais e familiares, mas não já aquele que obtém ou utiliza bens e serviços para satisfação das necessidades da sua profissão ou empresa”⁴.

Revertendo ao caso dos autos, a situação concretizada nos factos apurados integra, sem nenhuma dúvida, o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril. Cabe, desde logo, no seu âmbito “objetivo” de aplicação (tal como ele é definido na norma do seu artigo 1.º-A, n.º 2), uma vez que se trata de um contrato de compra e venda que tem por objeto um bem de consumo (artigo 1.º-A, n.º 1). E também, em segundo lugar, no respetivo âmbito “subjetivo”, dado que se trata de um contrato celebrado entre, por um lado, um *consumidor* e, por outro lado, um *profissional*, nos termos explanados *supra*. O requerente, porque comprou o telemóvel para uso pessoal, é um *consumidor*. A requerida, porque o vendeu no exercício da sua atividade empresarial, é um *profissional*.

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

³ Sem curar de saber se “aquele” a que a lei se reporta poderá ser também uma pessoa jurídica ou coletiva, discussão que a ambiguidade da fórmula legal propicia.

⁴ JOÃO CALVÃO DA SILVA, *Compra e venda de coisas defeituosas*, Almedina, 4.ª ed., pág. 118.



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

4.2.2. Da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à reparação do telemóvel pela requerente

Qualquer um dos específicos “remédios” que o legislador concede ao comprador no n.º 1 do artigo 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 deontica entre duas entidades, a relação que se estabelece entre algo como é e algo como deve ser”⁵. 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” (artigo 2.º, n.º 1).

No n.º 2 do artigo 2.º, o legislador consagra quatro presunções de *desconformidade*, sendo duas delas referentes às *qualidades* intrínsecas do bem [alíneas a) e d)] e as outras duas relativas à *desadequação ao uso* [alínea b)], que prevê o “uso específico”, e alínea c), que atende à “utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo”].

Acresce que, como referi acima, além da falta de conformidade, os “remédios” que a lei concede ao comprador-consumidor (entre os quais se conta o direito à reparação) dependem de um outro pressuposto: a anterioridade da falta de conformidade em relação à entrega (inicial ou de substituição). É o que resulta da norma do artigo 3.º, n.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 artigo 3.º estabelece uma presunção: “[a]s faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respetivamente,

⁵ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, Almedina, 2005, p. 159.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade'.

Isto posto, debruçando-me sobre a concreta situação dos presentes autos, não tenho dúvidas em asseverar que a anomalia alegada – o *display* do telemóvel apresenta ecrã escuro – constitui um exemplo de um “defeito” que priva o equipamento do desempenho habitual em bens do mesmo tipo que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem em causa [artigo 2.º, n.º 2, alínea d)]. A falta de tais qualidades permite presumir, portanto, nos termos do artigo 2.º, n.º 2, alínea d), a falta de conformidade do telemóvel com o contrato de compra e venda.

Sucedo, contudo, que, atento o predito, a operatividade da presunção legal plasmada na alínea d) do n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08.04. depende da prova da não coincidência do bem de consumo adquirido ao desempenho habitual de bens do mesmo tipo, a qual, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, recai sobre o consumidor.

Ora, atenta a decisão em matéria de facto sob alínea d) do ponto 4.1.1. desta sentença e o que deixei consignado acerca do mérito da convocação da presunção consagrada na alínea d) do n.º 2 do artigo 2.º, julgo preenchido o primeiro pressuposto essencial – prova da existência de uma falta de conformidade entre o bem entregue e o contrato de compra e venda.

Por outro lado, mediante cotejo dos factos julgados provados sob alíneas a) e b) do ponto 4.1.1. *supra*, no caso, a falta de conformidade em causa manifestou-se dentro do período temporal de garantia (2 anos). É, pois, de presumir a sua anterioridade em relação ao momento da entrega.

Procede, assim, a pretensão deduzida pelo requerente, condenando a requerida à reparação do telemóvel Samsung Galaxy S7 Edge 4G com o IMEI 358809079987022, sem quaisquer encargos para o demandante.

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação procedente, condenando a requerida à reparação do telemóvel sem quaisquer encargos para o requerente.



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

Notifique-se.

Porto, 20 de junho de 2018

O Juiz-árbitro,

(Paulo Duarte)

Resumo:

1. O requerente, referindo que, em 20.10.2016, comprou num espaço comercial da requerida e esta lhe vendeu um telemóvel Samsung Galaxy S7 Edge 4G com o IMEI 358809079987022, para fins não profissionais, alegou que, em maio de 2017, o equipamento “manifestou uma falta de conformidade que consistiu em apresentar o *display* partido”. Mais alegou que, em face do predito, denunciou a referida “falta de conformidade” junto da requerida em maio de 2017, a qual, todavia, “declinou a responsabilidade pela falta de conformidade manifestada justificando apenas para tal que o *display* estava partido, mais informando que a reparação ascendia ao valor de cerca de € 200,00”. Não se conformando com a posição da requerida, porque – alegou ainda – “não contribuiu para a manifestação de qualquer falta de conformidade do aparelho, muito menos o *display* partido”, pois “sempre fez um uso cuidado do equipamento”, pede que o Tribunal condene a requerida a reparar o telemóvel objeto da presente ação, sem quaisquer encargos.

2. A requerida apresentou contestação escrita, na qual alegou que, na sequência de participação de avaria apresentada pelo requerente a 09.05.2017, enviou o já identificado equipamento para os serviços técnicos indicados pela Samsung – a empresa S.A., os quais, após análise técnica detalhada, elaboraram “Relatório Técnico” onde se concluiu que o telemóvel apresenta “Módulo de *Display* partido”, dano este provocado por uma “ação exterior” (queda, pancada) reveladora de “má utilização” do equipamento pelo requerente, constituindo, portanto, uma avaria não coberta pela garantia legal. Concluiu, pedindo que o Tribunal julgue a ação improcedente, absolvendo a requerida do pedido.

3. O Tribunal, julgando a ação procedente, condenou a requerida à reparação do telemóvel sem quaisquer encargos para o requerente.