Processo n.º 3214/2020/RM

Reclamante:

Reclamadas:

SUMÁRIO

1º- É ónus do vendedor ilidir a presunção de falta de conformidade do bem móvel vendido manifestada no prazo de 2 anos após entrega do bem vendido ao comprador.

2º- Subsistindo dúvidas sobre essa falta de conformidade, tal equivale à falta de prova de que tal não conformidade seja imputável ao comprador (cfr. artigo 3º, do DL nº 67/2003 e artigos 414º, do CPC e 346º, do CC).

I – RELATÓRIO

1.1 A reclamante apresentou reclamação contra as reclamadas pretendendo a reparação do telemóvel marca

comprado pelo valor de€ 279,99;

Alegou no essencial e em sustentação do pedido que adquiriu à reclamada um telemóvel no dia 26-12-2019 e que em 01-12-2020 pediu a reparação desse equipamento à luz da respetiva garantia, devido a avaria; a reclamada não acedeu ao pedido considerando que o equipamento apresentava vestígios de humidade; a reclamante alega que tal não ocorreu.

Como meios de prova juntou 2 documentos e arrolou 2 testemunhas.

1.2. A causa de pedir e o pedido constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou, no prazo regulamentar, Contestação da qual resulta:

1. São falsos todos os factos alegados pela Requerente na sua petição inicial, com exceção dos que abaixo expressamente se admitirem.

2. É, efetivamente, verdade que a Requerente entregou o seu produto à Requerida alegando que o ecrã do mesmo apresentava algum problema.

3. Assim, no momento em que entregou o seu equipamento, foi informada a Requerente sobre o procedimento que a Requerida segue sempre em situações como a aqui em causa: recebido que seja o produto no seu estabelecimento comercial, é o mesmo enviado para a assistência técnica para que esta confirme se as desconformidades reclamadas são, de facto, desconformidades e se estão cobertas pela garantia do produto ou se, por outro lado, se tratam de danos infligidos por má utilização do mesmo.

4. Sendo confirmada a existência da desconformidade ao abrigo da garantia o produto é, de imediato, reparado ou substituído, caso contrário, é emitido um orçamento de reparação para a eventualidade de, mesmo não estando coberto pela garantia, o adquirente pretender efetuar a reparação.

5. Ora, os serviços de assistência técnica da marca analisaram o equipamento em questão, tendo concluído que o problema relatado resulta da presença de humidade na placa principal, conforme ***Doc. 1*** *que agora se junta e cujo conteúdo se dá por reproduzido e integrado para todos os efeitos legais.*

6. Todos os equipamentos eletrónicos deste segmento (possuem um selo de verificação de modo a aferir se o produto esteve em contacto com líquidos.

7. Sendo certo que na presente situação o selo de controlo de humidade se encontrava ativo, conforme Doc. 1 anteriormente junto.

8. Pelo que o problema alegado pela Requerente não resulta de qualquer desconformidade, mas sim de uma errada utilização do produto.

9. Conforme se sabe, a Requerida vende os produtos aos seus clientes devidamente selados na sua caixa de origem, tal como fez, desta feita, à Requerente.

10. Sendo certo que a Requerente utilizou o equipamento adquirido durante, praticamente, um ano, sem problemas.

11. Neste sentido, não sendo o problema do equipamento um defeito de fabrico, seria emitido um orçamento para que, caso a Requerente assim o entenda, se proceda à sua reparação,

*conforme **Doc. 2** que agora se junta e cujo conteúdo se dá por reproduzido e integrado para todos os efeitos legais.*

12. No entanto, não foi aceite pela Requerente o orçamento emitido para a reparação do produto em apreço.

13. Assim, atendendo à análise efetuada pelos serviços de assistência técnica do Fabricante, o problema manifestado no equipamento não resulta de qualquer defeito de fabrico, mas sim da errada utilização do mesmo, pelo que não pode ser reparado ao abrigo da garantia legal.

1.4 A reclamada igualmente nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou, no prazo regulamentar, Contestação alegando:

1. O caso que dá causa à presente reclamação, de acordo com os dados e factos apurados pela foi de que a reparação em causa não estaria a coberto da garantia legal, na medida em que o equipamento apresenta vestígios de oxidação, facto que ocorre da utilização, cuja responsabilidade é, nessa medida, do utilizador/reclamante.

2. Nesta medida, os danos relatados, bem como os relatórios técnicos e fotográficos elaborados (em que agora se anexam), são claros a concluir que a avaria é derivada de mau uso e, nessa medida, fica fora da cobertura legal aplicável, nos termos da Lei.

3. O equipamento apresenta, pois, um dano da responsabilidade do utilizador (Reclamante), conforme melhor se poderá verificar, sublinhe-se, pelos Relatórios Técnicos em anexo à presente resposta, e se dão por integralmente reproduzidos para todos os efeitos legais.

4. Para melhor se entender e esclarecer a posição da e sem prejuízo da clareza e fundamentação de toda a documentação técnica já junta, transcreve-se nesta sede a conclusão da avaliação técnica e de qualidade que foi feita ao equipamento:

"O equipamento apresenta danos resultantes de uma utilização inadequada, a saber, por exposição a humidade, não sendo possível aferir se a exposição foi na forma de líquidos ou elevada condensação, é inequívoco que a mesma ocorreu tendo afetado de forma acentuada e extensa vários componentes (incluindo os principais módulos do equipamento). Assim sendo, a reparação do equipamento não se enquadra nos parâmetros definidos para uma reparação ao abrigo da garantia de fabricante."

5. Ora, considerando todo o supra exposto, a . na sua qualidade de Produtora, não pode aceitar realizar a reparação sem custos, i.e., ao abrigo da garantia, quando todos os dados e pareceres técnicos para o efeito emitidos são claros a concluir que o dano é relativo ao mau uso do equipamento, nos termos já detalhadamente elencados.

*

Notificadas as partes, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 5 do artigo 6º-B da Lei n.º 1-A/202, de 19 de março, na redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 4-B/2021, de 01 de fevereiro, as mesmas, expressamente e por escrito, requereram a realização da presente audiência via ZOOM.

A audiência realizou-se, assim, por via eletrónica, com a presença da reclamante e das testemunhas por si arroladas no CICAP Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto onde prestaram depoimento.

Declarada aberta a audiência começou por realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), tendo a mesma, se frustrado.

II- Objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não à reclamante o direito que se arroga titular, e que as reclamadas não reconhecem, nomeadamente o direito à reparação do telemóvel

III- Saneador

O processo é também o próprio e as partes legítimas e capazes.
Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias a conhecer.
Passa-se de imediato à apreciação do mérito do pedido.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação de Facto

4.1.Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos essenciais para a decisão da causa:

a) Em 26-12-2019, a autora adquiriu, por compra na loja da reclamada sita em um telemóvel

- Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

b) Em 30-11-2020 apareceram riscas e manchas no ecrã do telemóvel– Facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante;

c) Em 01-12-2020 a reclamante entregou o telemóvel na loja onde o adquirira para reparação – facto que se julga provado com base no artigo 2º da contestação apresentada pela reclamada

d) O preço pago pelo equipamento à data da sua aquisição foi de €279,99 - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

e) A reparação do equipamento, sem custos para o consumidor, por força da subsistência ou vigência da garantia legal, foi recusada com a invocação de "existência de vestígios de humidade" - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a contestação apresentada pela reclamada

4.2 Factos essenciais não provados

a) Que o telemóvel mencionado em a), b), c) e d) dos factos provados tivesse sido exposto, antes da sobredita avaria, a humidades ou outros contactos com água;

b) Que a causa da avaria mencionada tivesse sido a humidade no equipamento para além do normal.

V- <u>Motivação</u>

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. Artigos 596º-1 e 607º -2 a 4, do CPC, na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º-5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6). Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré- estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº. 371º, do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso concreto, este Tribunal alicerça a sua convicção nas provas apresentadas por ambas partes, designadamente nas declarações prestadas em audiência de julgamento pela reclamante e pelas testemunhas,

O depoimento da reclamante revelou-se credível no que respeita ao uso dado ao equipamento após a aquisição do mesmo afirmando que nunca o telemóvel foi exposto a quaisquer ambientes húmidos.

Acresce que do Relatório Técnico Fotográfico junto sob. o doc. n.º 1 não resulta, de forma pormenorizada, em que medida os alegados vestígios de humidade causaram os danos indicados pela reclamante.

Não foi ainda possível a este tribunal determinar, com rigor que que impunha, dos relatórios juntos com as contestações que efetivamente a placa principal se encontrava oxidada com vestígios de humidade.

Por último sempre se dirá que também não foi possível a este tribunal verificar, com o grau de certeza exigível, que o selo indicador de humidade se encontrava ativo porquanto, das parcas fotografias juntas, tal não se mostrou perceptível.

O Tribunal concluiu que a presunção de que o bem vendido – o telemóvel – não estava nas condições normais de utilização, porquanto a presunção de conformidade à data da venda efetuada há menos de 6 meses, não foi ilidida pela reclamada vendedora (cfr artigo 3º, do DL nº 67/2003).

Era assim facto essencial provar que o sobredito aparelho não tinha sido sujeito a uso anormal, designadamente, exposição a água e humidades e que tal fosse causa da avaria no ecrã.

Competia à reclamada demonstrar essa causa de avaria por uso inapropriado ou anómalo da adquirente, designadamente, a revelação de vestígio de humidade ou água fora dos limites normais deste tipo de equipamentos.

Ora as reclamadas nada mais demonstraram para além do que é espelhado no relatório técnico que juntaram com essa menção e de forma que, no mínimo, suscita as maiores dúvidas sobre a realidade dessa alegada intrusão de humidade no equipamento adquirido pela reclamante.

Assinale-se que, em termos de probatórios, a dúvida sobre a realidade dum facto, acarreta como consequência, no caso, a não prova da humidade no equipamento como causa da avaria do mesmo – Cfr 414º, do Código de Processo Civil e 346º, do Código Civil.

Fundamentação de Direito

Quem alega direitos tem de comprovar os factos que os consubstanciam nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 342º n.º 1 do CC.

Um dos direitos do consumidor é o relativo à qualidade dos bens e serviços que lhe sejam prestados – cfr. artigo 3º e 4º da Lei 24/96, de 31 de Julho – Lei de Defesa do Consumidor (LDC)[1], com a redação que lhe foi introduzida pelo Dec-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril (que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio), com a redação do DL 84/2008, de 21 de Maio (que republica, com as alterações, o citado DL 67/2003).

Nos termos do citado artº 4° (sob a epígrafe "Direitos do Consumidor") do Dec-Lei 67/2003, de 8 de Abril, na redação introduzida pelo DL 84/2008, de 21 de Maio, dispõe-se:

1- Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato[2], o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação[3] ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

---

[1] Que assume a natureza de proteção mínima do consumidor no sentido de que este pode prevalecer-se do direito comum [artigos 913º e ss., do Código Civil], desde que, no caso, lhe sejam mais favoráveis.

[2] A coisa vendida é defeituosa se sofre de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada, ou não tem as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização do fim a que se destinam (artigo 913º/1 do CC), o que, de modo mais amplo, se prevê no artigo 2º/2 do mencionado DL. Como escreve Pedro Romano Martinez "(...) a coisa é defeituosa se tiver um vício ou se

2- Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor.

3- A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.

4 - Os direitos de resolução do contrato e de redução do preço podem ser exercidos mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador.

5- O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

6- Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem-se a terceiro adquirente do bem.

Presume-se essa "falta de conformidade" se ocorre avaria do bem vendido no prazo de 2 anos, tratando-se de coisa móvel, contado desde a data da aquisição – cfr. artigo 3º n.º 1 do Dec. Lei n.º 67/2003, republicado em anexo ao Dec. Lei n.º 84/2008.

O citado Dec. - Lei 67/2003 visou transpor para o ordenamento jurídico interno a Diretiva nº 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio.

Esta Diretiva, ao contrário do diploma interno que fez a sua transposição, consagra expressamente uma hierarquização dos direitos conferidos ao consumidor em caso de desconformidade ou vício da coisa vendida, fazendo prevalecer a reparação/substituição sobre a redução de preço/resolução, excluindo a resolução em caso de falta de conformidade insignificante.

---

for desconforme atendendo ao que foi acordado. O vício corresponde a imperfeições relativamente à qualidade normal das coisas daquele tipo, enquanto a desconformidade representa a discordância com respeito ao fim acordado".
Se houver uma tentativa frustrada de eliminação dos defeitos, existirá um segundo cumprimento defeituoso, ao qual se devem aplicar as mesmas regras do primeiro, designadamente, as respeitantes a prazos. Todavia, no decurso desse novo prazo, só se podem fazer valer os direitos derivados de defeitos da eliminação ou da prestação substitutiva e não quaisquer outros de que padecesse o cumprimento originário. (AC RP 14jul2008)

[3] Entendida esta como "a reposição do bem de consumo em conformidade com o contrato" – Cfr artigo 1º-B/h), do citado DL 67/2003.

Assim, por força da Diretiva, o consumidor deverá começar por exigir a reparação ou substituição do bem.

No art. 4º do DL 67/2003, não se faz expressa referência a esta hierarquia, mas deverá entender-se que ela resulta dos princípios gerais e que está implícita no preceito, quando se estabelece como limite a "impossibilidade" e o "abuso de direito"

Nessa medida "(...)O consumidor tem o poder-dever de seguir primeiramente e preferencialmente a via da reposição da conformidade devida (pela reparação ou substituição da coisa) sempre que possível e proporcionada, em nome da conservação do negócio jurídico, tão importante numa economia de contratação em cadeia, e só subsidiariamente o caminho da redução do preço ou resolução do contrato (...)"

O legislador nacional entendeu ser suficiente subordinar a escolha do consumidor aos ditames da boa fé, por forma a que não ocorra no exercício ilegítimo do direito de opção que lhe confere cfr. art. 4º n.º 5 (...)

Se a escolha entre as pretensões cabe ao comprador, essa deve obedecer ao princípio da boa fé e não cair no puro arbítrio. Pelo que, se num caso concreto a opção exercida exceder indubitavelmente os limites impostos pela boa fé (...) poderão intervir as regras do abuso de direito nos termos e para os efeitos do disposto no art. 334º do CC. (...) Mas uma vez recebida a escolha pelo vendedor, o consumidor não goza de *ius variandi* (...) (Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, 2ª edc., pp. 82/83 e 87)].

Do exposto decorre a prevalência ou proeminência do binómio "reparação/substituição" sobre o par "redução/resolução", regra esta confirmada no considerando nº 10 da citada Diretiva: "(...)(10) Considerando que, em caso de não conformidade do bem com o contrato, os consumidores devem ter o direito de obter que os bens sejam tornados conformes com ele sem encargos, podendo escolher entre a reparação ou a substituição, ou, se isso não for possível, a redução do preço ou a rescisão do contrato (...)".

Há assim que, numa interpretação da legislação interna à luz da Diretiva 1999/44/CE, mesmo sem recurso à figura do abuso do direito (art. 334º, CC), fazer prevalecer o binómio "reparação/substituição" sobre o par "redução/resolução" (cfr.

Ac. da Relação de Coimbra, de 7 de Julho de 2009[4] e de 16 de Novembro de 2010), no entendimento de que a concorrência eletiva dos diversos direitos do consumidor não é absoluta, por não prescindir de uma "eticização da escolha" através do princípio da boa-fé.[5]

E dalgum modo foi isso mesmo que, se bem entendemos, o legislador quis acautelar com a referência à figura do abuso do direito elencado no artigo 4º n.º 5, do DL 67/2003, do qual resulta que *"O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais (...)"*.

A figura do abuso do direito está traduzida ou enunciada no nosso Código Civil – artigo 334º -, da seguinte forma: "É ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes e ou pelo fim social ou económico desse direito".

Havendo falta de conformidade do bem vendido, em estado de novo, com o respetivo contrato, o consumidor tem direito, como se viu, a que esta (conformidade) seja reposta, sem encargos, por meio de reparação ou substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, podendo esse direito do consumidor ser exercido quando aquela falta de conformidade de manifestar dentro do prazo de dois ou cinco anos contados da data da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel – Cf artigos 2º, 4º-1 e 5º-1, da Lei nº 67/2003.

Para além desta garantia legal, nada obsta a que as partes – fornecedor ou vendedor e consumidor -, consagrem formas sempre mais favoráveis de garantia do consumidor, à luz do princípio da liberdade contratual (artigo 405º, CC), embora aqui subordinada ao princípio da intangibilidade do regime de garantias mínimas do consumidor.

Quer se trate de garantia legal quer se trate de garantia voluntária, a verdade é que, em qualquer dos casos, a responsabilidade do vendedor só não subsiste se a

---

[4] "(...) A resolução do contrato de compra e venda é possível quando a reparação, a substituição ou a redução do preço não sejam suficientes para acautelar os interesses do comprador (...)"
[5] Cfr Calvão da Silva, Obra citada, 3ª ed., pp. 82 e 86.

anomalia ou o defeito decorrer de uso inadequado do bem objeto de venda e que o vendedor tem o ónus de provar (sublinhado nosso) – Cfr. artigo 342º-2, do C.Civil.

Para exercer estes direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, contados esses prazos da data em que se tenha detetado a mencionada falta de conformidade – artigo 5º-A, da citada Lei nº 67/2003, republicada em anexo ao DL nº 84/2008.

É o vendedor (e não por exemplo, o produtor ou fabricante) (sublinhado nosso) quem responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista, presumindo-se, como se viu, a existência dessa desconformidade no momento da entrega do bem vendido ao comprador quando aquela (desconformidade) ocorra nos mencionados prazos de garantia de 2 (bens móveis) ou 5 (bens imóveis) anos, salvo quando tal se revelar incompatível com a natureza da coisa ou com as caraterísticas da falta de conformidade – artigo 3º-1 e 2, da Lei citada.

Daqui decorre que o acionamento da garantia – reparação, redução do preço, substituição ou resolução do contrato – tem de se processar (no caso, como é o destes autos, de bem móvel), no prazo de 2 meses contados da verificação da "anomalia" e respeitando o citado período de garantia de 2 anos.

Quem garante ao consumidor a qualidade dos bens para os fins ou afetação normal dos mesmos, é o próprio vendedor, independentemente de ser ou não o produtor ou fabricante dos mesmos ou ser ele quem diretamente procede à reparação em caso de avaria.

Ou seja: não pode nunca o vendedor eximir-se das suas responsabilidades perante o comprador ou consumidor adquirente, escudado em que o fabricante ou o reparador se escusa a assumir responsabilidade. Perante o consumidor quem responde é, em primeira linha, o vendedor.

Subsunção

No caso deste processo, verifica-se objetivamente uma não conformidade do bem vendido (um telemóvel) com a sua respetiva afetação, decorrente de avaria

ocorrida e denunciada dentro dos mencionados prazos de dois anos (após a compra) e dois meses (após verificação da anomalia).

E ficou demonstrado, que a avaria surgiu por falta de conformidade do bem vendido, real ou presumida, nos termos expostos supra.

Ou seja: face à presunção de que a anomalia surgida no período de garantia não é imputável ou da responsabilidade do comprador, será ao vendedor que compete assumir a inteira responsabilidade pela reparação peticionada.

Daí a procedência total da ação.

VI- <u>DECISÃO</u>

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente o pedido e, consequência:

1- Condena-se a reclamada sem custos ou despesas para a reclamante, à reparação do telemóvel adquirido por , por compra em 26-12-2019, conforme pedido formulado por esta em 18-12-2020;

2- Absolve-se a reclamada do pedido formulado pela reclamante;

O valor do processo fixa-se em €273,58 (duzentos e setenta e três euros e cinquenta e oito cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos a para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 10 de maio de 2021

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)