PROC. N.º 2469/2021

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **O regime da venda de bens de consumo e da respetiva garantia sofreu alterações recentes com a publicação do DL n.º 84/2021, de 18/10, o qual, no entanto, só se aplica para os contratos celebrados após a sua entrada em vigor (01/01/2022), nos termos do seu art.º 53º. Relevam, então, as disposições do DL n.º 67/2003, de 08/04.**

II. **Nos termos do art.º 3º, 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.**

III. **A lei faz presumir que as desconformidades que se manifestem no prazo de dois anos, relativamente aos bens móveis, já existiam à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade (art.º 3º, n.º 2).**

IV. **A Reclamada logrou ilidir a presunção legal que contra si impende. Ficou demonstrado que a anomalia detetada resultou de humidade a que o equipamento foi sujeito e não de uma qualquer deficiência ou desconformidade do próprio bem.**

V. **A Reclamada não está obrigada a proceder à reparação do equipamento sem custos, inexistindo, assim, o direito da Reclamante a exigir a reparação ou substituição do telemóvel ao abrigo da garantia legal do mesmo.**

A) RELATÓRIO:

No dia 1/10/2021, a Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada , com sede na **alegando, essencialmente, o seguinte**:

1) No dia 01/05/2020 adquiriu um equipamento móvel na loja da Reclamada sita em or €199,99;

2) O equipamento começou a demonstrar anomalia, pelo que o botão on e off não funcionava nas devidas condições, tendo também dificuldade na utilização do desbloqueio com a impressão digital;

3) Dirigiu-se à loja no dia 27/08/2021 a fim de deixar o equipamento a reparar;

4) Foi confrontada com comunicação da equipa técnica de reparação em que esta vem alegar que: "a anomalia reportada pelo cliente está diretamente relacionada como os danos encontrados, pelo que não é possível a reparação ao abrigo da garantia de fabricante";

5) Junto com a resposta, foi apresentado um orçamento de €287,44 que não aceitou;

6) O equipamento sempre foi utilizado de forma correta.

Peticiona a reparação ao abrigo da garantia ou, se não for possível, a troca por um equipamento novo de igual valor.

Em contestação, a Reclamada contra-alegou nos seguintes termos:

1) Aceita ter vendido o telemóvel em causa nos autos, em maio de 2020, novo, embalado de origem, sem quaisquer anomalias;

2) Em agosto de 2021 foi reportada uma avaria que deu origem a uma avaliação técnica pelo representante da marca;

3) Dessa avaliação técnica resultou que a avaria verificada teve origem em humidade detetada no equipamento, o que inviabiliza a reparação no âmbito da garantia legal;

4) Ou seja, a anomalia verificada deve-se a fatores (humidade), não estando abrangido pela garantia;

5) Trata-se de um dano/avaria provocada.

Peticiona a improcedência do pedido da Reclamante.

A audiência realizou-se no dia 29/12/2021, às 11h00, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €199,99 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), cfr. art.º 6 do Regulamento do TRIAVE, encontrando-se o conflito sujeito a arbitragem necessária, nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07).

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

A decisão a proferir incidirá sobre o direito da Reclamante à reparação do telemóvel adquirido à Reclamada, ao abrigo da garantia legal do equipamento. Subsidiariamente, caso a reparação não seja possível, cumpre apreciar se a Reclamante tem direito à resolução do contrato e consequente devolução do montante pago.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Resultam provados os seguintes factos, com relevância para a decisão da causa:

1) No dia 01/05/2020, a Reclamante adquiriu um telemóvel na loja da Reclamada sita em , por €199,99;
2) O botão on/off deixou de funcionar nas devidas condições;

3) A Reclamante começou a ter dificuldade na utilização do desbloqueio com a impressão digital;

4) No dia 27/08/2021, a Reclamante dirigiu-se à loja para deixar o equipamento a reparar;

5) O equipamento foi objeto de avaliação técnica que detetou a presença de humidade como causa da anomalia;

6) A Reclamada apresentou um orçamento de €287,44 à Reclamante para reparação do equipamento.

Factos <u>não provados:</u>

Não foram provados os seguintes factos <u>com relevância para a decisão da causa</u>:

a) O equipamento sempre foi utilizado de forma correta.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Para a fixação da matéria de facto foram relevantes os esclarecimentos prestados pela Reclamante em audiência, bem como o depoimento das testemunhas e os documentos juntos, tudo de acordo com as regras da experiência e do princípio da livre apreciação da prova.

O **ponto 1)** ficou demonstrado pela fatura junta aos autos pela Reclamante.

Os **pontos 2)** e **3)** resultam provados pelas declarações da Reclamante, conjugadas com o depoimento da testemunha . Referiu a testemunha que o botão on/off deixou de funcionar após uma atualização e que tentou fazer o *reset* de fábrica, mas sem sucesso, continuando com o mesmo procedimento, isto é, tanto funcionava como não funcionava. Em relação à impressão digital, referiu que também deixou de funcionar no mesmo dia ou pouco tempo depois.

O **ponto 4)** resulta demonstrado pelo doc. 2 junto pela Reclamante, tendo sido também confirmado pela Reclamada.

O **ponto 5)** ficou provado pelo depoimento da testemunha supervisor do laboratório de reparações da entidade representante da marca do equipamento. Referiu que a avaliação técnica foi realizada pelos técnicos cujo trabalho supervisiona e que tem conhecimento da situação e da avaliação realizada. Esclareceu que o equipamento apresentava vestígios de humidade na placa principal, junto ao botão on/off e junto ao display, sendo essa a causa da anomalia reportada. Foi preciso ao identificar as zonas em que detetaram humidade

do equipamento, a par com as fotografias juntas aos autos. Em especial, quanto à 3ª fotografia, explicou que o selo destacado através do círculo é branco na sua origem e que passa a roxo ou vermelho na presença de humidade. Quanto a esta questão, a testemunha eferiu ser técnico de eletrónica há mais de 20 anos e que a justificação de humidade apresentada pela Reclamante não colhe porque os equipamentos têm um índice de proteção adequado à nossa forma de viver, pelo que os equipamentos devem (e, especificamente, o equipamento dos autos deveria) suportar determinadas condições como dias chuvosos e húmidos, não sendo de esperar que avariem perante tais condições. Questionada quanto a exemplos de situações diárias que podem resultar na acumulação de humidade no equipamento ao ponto de provocar danos, a testemunha explicou que uma das situações mais comuns é a formação de vapores pela permanência dos equipamentos nas casas-de-banho durante o banho ou a sua utilização com as mãos molhadas. Referiu que esta prática de forma reiterada conduz à acumulação de humidade que os equipamentos não conseguem suportar. Ora, não obstante a testemunha ter declarado ter conhecimento técnico sobre a matéria em causa nos autos, o seu depoimento, desprovido de qualquer evidência de ter sido realizada verificação concreta e técnica ao equipamento, não é suficiente para afastar a prova que a Reclamada conseguiu realizar. Mesmo que se ignorasse a relação conjugal que une a testemunha e a Reclamante (o que tem de ser tido em conta no seu depoimento por não ser totalmente isento), ter-se-ia sempre de considerar a posição da testemunha como uma opinião técnica geral sobre o assunto, pois não ficou demonstrado que tenha analisado o equipamento em concreto, nem pode atestar, sem essa avaliação, que o equipamento não foi sujeito a humidade para além do que é tolerado, uma vez que, apesar da relação próxima que mantém com a Reclamante, não acompanha nem acompanhou totalmente a utilização que foi dada ao telemóvel. Esta opinião geral ficou patente nas declarações da testemunha quando referiu que, hoje em dia, os equipamentos são fabricados com uma duração muito reduzida e que, aquando das atualizações, deixam de funcionar, não tendo ficado demonstrado que foi isso que aconteceu com o telemóvel em causa nos autos.

O **ponto 6)** é o resultado da análise aos documentos 3, 4 e 5 juntos pela Reclamante, tendo sido também confirmado pela testemunha

Quanto à alínea a) dos **factos não provados**, foi assim considerada porque a Reclamante não conseguiu demonstrar tal facto. Com efeito, após demonstração por parte da Reclamada que o equipamento apresentava humidade, caberia à Reclamante demonstrar que utilizou o

equipamento de forma correta e que não o expôs a níveis de humidade que o mesmo não suporta ou que a causa da anomalia não se relaciona com a referida humidade, prova que não foi realizada. Apenas a Reclamante o referiu, o que não é suficiente para dar o facto como provado, por se tratar da pessoa diretamente interessada na decisão da causa.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

O regime da venda de bens de consumo e da respetiva garantia sofreu alterações recentes com a publicação do DL n.º 84/2021, de 18/10, o qual, no entanto, só se aplica para os contratos celebrados após a sua entrada em vigor (01/01/2022), nos termos do seu art.º 53º. Relevam, então, as disposições do DL n.º 67/2003, de 08/04.

Entende-se por garantia legal *qualquer compromisso ou declaração assumido por um vendedor ou por um produtor perante o consumidor, sem encargos adicionais para este, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade* (art.º 1º-B, alínea f) do DL n.º 67/2003). Este compromisso não está dependente da vontade do vendedor, pois decorre do próprio diploma que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (art.º 2º). Tal dever decorre também da Lei de Defesa do Consumidor que estabelece o direito à qualidade dos bens e serviços, devendo os mesmos 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 (art.º 4º).

O art.º 2º, n.º 2 do DL n.º 67/2003 estabelece que se presume a falta de conformidade dos bens quando a) não são conformes com a descrição que deles é feita ou com as qualidades de amostras ou modelos apresentados pelo vendedor, b) não são adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine do qual tenha informado o vendedor, c) não são adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo e d) não apresentem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem.

Nos termos do art.º 3º, 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. **A lei faz presumir que as desconformidades que se manifestem no prazo de dois anos, relativamente aos bens**

móveis, já existiam à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade (art.º 3º, n.º 2). São também exceções a esta regra as situações em que o consumidor tem conhecimento da falta de conformidade no momento em que celebra o contrato, assim como quando não pode razoavelmente ignorá-la ou ainda quando decorre dos materiais por si fornecidos.

Os direitos atribuídos ao consumidor caducam no prazo de dois anos na ausência de denúncia de desconformidade e ainda se o consumidor não denunciar a desconformidade do bem no prazo de dois meses a contar da data em que a tenha detetado (5º, n.º 1 e 5º A, n.º 1 e 2).

Neste sentido, manifestada alguma falta de conformidade nos termos *supra* descritos, tem o consumidor direito a exigir perante o vendedor a reparação, a substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato, sem encargos (art.º 4º, n.º 1). Enquanto exceções ao exercício deste direito, a lei prevê as situações em que a opção tomada pelo consumidor é impossível ou constitui abuso de direito (art.º 4º, n.º 5).

A Reclamada logrou ilidir a presunção legal que contra si impende, ou seja, a presunção de que a desconformidade manifestada e denunciada pela Reclamante já existia à data em que o equipamento foi adquirido e entregue. A Reclamada conseguiu demonstrar que não. Ficou demonstrado que a anomalia detetada resultou de humidade a que o equipamento foi sujeito e não de uma qualquer deficiência ou desconformidade do próprio bem. Neste sentido, a Reclamada não está obrigada a proceder à reparação do equipamento sem custos, inexistindo, assim, o direito da Reclamante a exigir a reparação ou substituição do telemóvel ao abrigo da garantia legal do mesmo.

DECISÃO:

Julgo a reclamação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Reclamada do pedido.

Notifique.

Guimarães, 24 de janeiro de 2022

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)