

Reclamante:

Reclamada:

**SUMÁRIO**

1. ***No domínio das vendas de bens de consumo, o legislador estabeleceu um conjunto de medidas tendentes à proteção do consumidor decorrentes dos princípios fundamentais estabelecidos no âmbito da LDC (Lei de Defesa do Consumidor);***
2. ***Para que possa exercer os direitos que lhe assistem, compete ao consumidor alegar e provar os factos base da presunção e que eles se manifestaram dentro do prazo da garantia legal sendo que à reclamada (vendedora), para se ilibar da responsabilidade, incumbirá alegar e provar que a causa do defeito ou mau funcionamento é posterior à entrega da coisa vendida e imputável ao comprador (designadamente por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito;***
3. ***Responde o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos artigo 12º do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro;***
4. ***Legalmente, nos termos do n.º 1 do artigo 13.º, a falta de conformidade que se venha a manifestar presume-se já existente na data da entrega do bem ao consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade;***
5. ***Não se tendo apurado que o Smartphone adquirido pelo reclamante apresentava qualquer anomalia é de considerar afastada a presunção da falta de conformidade à data da entrega ou que se revelou posteriormente, pelo que não assiste ao reclamante qualquer direito, nomeadamente a reparação do equipamento.***

**I – RELATÓRIO**

**1.1** O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo que a empresa reclamada seja condenada a reparar o equipamento ou a proceder à sua substituição.

Mais pretende o reclamante seja a reclamada condenada a indemniza-lo pelos danos e transtornos causados pela privação do uso do equipamento desde a data de entrega do mesmo para reparação até à data da resolução do litígio, em quantia nunca inferior a €250,00 (duzentos e cinquenta euros).

**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 Escrita, nos seguintes termos:

....., reclamada nos autos do processo de arbitragem supra identificado, vem, pelo presente apresentar a sua CONTESTAÇÃO o que faz nos termos e com os fundamentos seguintes:

*1.º - A Reclamada vem impugnar, por não corresponder à verdade, a reclamação apresentada pelo Reclamante,*

*2.º - No dia 11/06/2022, o Reclamante adquiriu um SMARTPHONE*

*3.º - Sendo que, no dia 14/01/2024, foi iniciado o processo de intervenção WC ..... , junto da loja ..... , para análise técnica do artigo supra referido, uma vez que, conforme foi registado na Declaração de Abertura do processo, "equipamento quando cliente faz chamada ecrã fica todo preto. está constantemente a dar indicação para não tapar a área do auscultador",*

*4.º - Podendo ler-se na mesma Declaração de Abertura, a informação relativa ao estado físico do equipamento, mais precisamente: "protecção de camara traseira partida. película de gel no ecrã. riscos e moças nos cantos."*

*5.º - Iniciado o supra referido processo de intervenção, o SMARTPHONE*

*foi encaminhado para análise técnica do departamento credenciado pela marca*

*6.º - Departamento técnico aquele que, após a realização de vários testes, concluiu que "(...) equipamento com humidade na placa principal, placa de carga, falta sensor proximidade, lente e câmaras danificada", mostrando-se necessária, por isso e para reparação do problema de funcionamento descrito, a substituição da placa principal, da placa de carga, do sensor de proximidade, da lente da câmara e da câmara principal.*

*7.º - O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, a que o Reclamante faz referência na sua reclamação, já se encontra revogado, todavia, os direitos dos consumidores continuam devidamente salvaguardados, em caso de desconformidade do bem, por força do disposto no*

*Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, 8.º - Sendo que, no dia 11 de junho de 2022, o equipamento SMARTPHONE foi vendido e entregue ao Sr.*

*em perfeitas condições de funcionamento,*

*9.º - Resultando os problemas descritos no dia 14/01/2024 – mais de um ano e sete meses após a compra -, e que deram origem ao processo de intervenção WO- , não de qualquer desconformidade do bem, conforme previsto nos artigos 6.º e 7.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, mas, antes, do manuseamento e utilização dada ao equipamento por parte do respetivo Utilizador,*

*10.º - Pois, segundo a conclusão do departamento técnico devidamente credenciado pela marca - equipamento apresenta humidade na placa principal e na placa de carga; - equipamento já não apresenta sensor de proximidade; - equipamento apresenta a lente da câmara e a câmara principal danificadas,*

*11.º - Danos, estes, detetados aquando da análise técnica e compatíveis com a descrição física do artigo feita na loja , em 14/01/2024,*

*12.º - E cuja reparação apenas é possível com a intervenção/substituição dos componentes danificados, conforme resulta do Orçamento que ora se junta como Doc. n.º 1 e do Relatório Fotográfico já insito nos autos.*

*13.º - Recorrendo à Declaração de Abertura do processo de intervenção WO- , cuja cópia foi entregue ao Reclamante em 14/01/2024 e que já se encontra junta aos presentes autos, nela pode ler-se, mais precisamente no ponto “I. Condições Gerais – II. Reparações em garantia Legal”, que: “10) Nos termos da legislação aplicável, exclui-se da Garantia Legal os casos (...) (iii) em que as desconformidades que resultem de uso indevido (por exemplo, mas sem limitar, danos físicos resultantes de quedas, humidade, uso desconforme com as instruções e condições indicadas pelo fabricante), **negritos e sublinhados nossos.***

*14.º - Ora, in casu, os problemas detetados no equipamento não resultam de qualquer desconformidade do bem,*

*15.º - Encontrando-se, antes, relacionados com a utilização dada ao artigo e aos danos nele detetados*

*16.º - Danos, esses, devidamente comprovados através de fotografias recolhidas pelo departamento técnico credenciado para o efeito e totalmente independente e autónomo da*

*17.º - Ante todo o exposto, importará concluir que a agiu em total cumprimento da lei, nomeadamente do disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de*

*18 de outubro sem que tenha havido, da sua parte, qualquer violação ilícita de qualquer direito do Reclamante, ou qualquer violação de um dever de cuidado que devesse ter assegurado,*  
*18.º - Sendo evidente a ausência total de fundamentos de facto e de direito da pretensão do Reclamante, Termos em que e nos melhores de direito aplicáveis deve a reclamação ser julgada improcedente por não provada, absolvendo-se a Reclamada do pedido.*

**1.4** A audiência realizou-se, assim, com a presença da Ilustre Mandatária do reclamante, mas ausência deste e na presença da Ilustre Mandatária da reclamada.

Pelo que, os autos prosseguiram os seus termos, em conformidade com o estatuído no art.º 35.º n.ºs 2 e 3 da Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro (aplicável *ex vi* o disposto no art.º 19.º n.º 3 do Regulamento deste Tribunal Arbitral dado tratar-se de arbitragem necessária).

Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto a reclamada não se encontrava presente, tendo a mesma, se frustrado.

## **II- OBJETO DO LITÍGIO**

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a contestação, há duas questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro atenta a data da celebração do contrato; e a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à reparação do equipamento adquirido pelo reclamante à reclamada.

## **III- SANEADOR**

Nos termos do artigo 14.º do Regulamento do Triave as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no artigo 11.º do referido regulamento tendo a audiência arbitral se realizado no dia 11.06.2024.

A Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a

obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados ou prestados a consumidores residentes em Portugal.

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um processo de conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de compra e venda com profissional (pessoa coletiva), na área de residência do reclamante.

Este Tribunal arbitral é, assim, competente, considerando a vontade manifestada pelo autor/consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste (litígio) ao regime de arbitragem necessária.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) contudo as partes não se mostraram disponíveis para alcançar uma composição amigável do litígio.

O processo é assim 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**

Atendendo às alegações fácticas do reclamante e da reclamada, aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) Em 11 de junho de 2022, o reclamante adquiriu, por compra à reclamada pelo preço de €129,99 (cento e vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos) um Smartphone

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

b) A aquisição foi efetuada com a garantia legal uma vez que não foi convencionalizada, entre as partes, qualquer redução de tal prazo – facto que se julga provado com base nas declarações da reclamante e não contrariadas pela reclamada;

- c) Em data não concretamente apurada o equipamento identificado em a) deixou de funcionar nas devidas condições – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;
- d) No dia 14 de janeiro de 2024 o reclamante entregou na loja da reclamada sita em \_\_\_\_\_ o equipamento melhor identificado em a) reportando que este *“quando o cliente faz chamada ecrã todo preto. Está constantemente a dar indicação para não tapar a área do auscultador”* – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;
- e) No referido dia 14 de janeiro de 2024 quando o equipamento/ Smartphone foi entregue pelo reclamante à reclamada apresentava a proteção de câmara traseira partida, película de gel no ecrã e riscos e moças nos cantos – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a reclamação;
- f) A reparação do equipamento, sem custos para o consumidor, por força da subsistência ou vigência da garantia legal, foi recusada pela reclamada com a invocação de *“Após verificação técnica, o equipamento perdeu a garantia por não cumprir com os requisitos do fabricante (equipamento com humidade na placa principal, placa de carga, falta sensor proximidade, lente e câmaras danificada), É necessária a substituição da placa principal, da placa de carga, do sensor de proximidade, da lente da câmara e da câmara principal”* – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2 e doc. n.º 3** juntos com a reclamação;

#### **4.2 Factos não provados**

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provada toda a demais factualidade alegada.

#### **V- MOTIVAÇÃO**

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de seleccionar 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 n.º 5 do CPC 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 CC) 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 (ou na ausência delas) por ambas as partes, designadamente nas declarações prestadas em audiência arbitral pela testemunha arrolada pela reclamada, responsável de laboratório de investigação da empresa

, cujo depoimento se revelou credível no que respeita aos problemas detetados no equipamento e que, segundo este, teriam sido provocados pela existência de humidade na placa principal e na placa de carga.

O reclamante não compareceu na audiência arbitral nem apresentou qualquer prova testemunhal que corroborasse a versão dos factos que apresentou na reclamação que juntou a este Tribunal Arbitral.

Por outro lado, não provou o reclamante, desde logo, quando teve conhecimento dos alegados problemas do equipamento e quando os reportou à reclamada.

Assim teve este Tribunal em consideração as declarações da testemunha bem como o relatório técnico junto pela reclamada, e não impugnado pelo reclamante aliado à ausência de prova do reclamante designadamente no que respeita ao manuseamento do equipamento objeto dos presentes autos.

Assim a fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos

factos, após a análise dos documentos juntos que foram determinantes para a formação da convicção deste tribunal.

## **VI- 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.

Estamos perante uma compra e venda de bem móvel de consumo, no caso um Smartphone ) com o n.º de série

Uma relação contratual que une consumidor/Reclamante e, neste caso, Vendedor Profissional/ Reclamada, tendo por objeto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nos artigos 2º e 3º do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente da compra e venda de consumo está, consequentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro e pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no artº 4º da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínimo de 3 anos para os bens móveis, como *in casu*, nos termos conjugados com o disposto no n.º 1 do artigo 12º do DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro.

Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto nos artigos 5º a 10º daquele mesmo DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro.

Consignando o n.º 1 do artigo 12º e n.º 1 do artigo 13º presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprimindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.



Respondendo o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos artigo 12º do DL n.º DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro.

E, presumindo-se legalmente, nos termos do n.º 1 do artigo 13.º, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, exceto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Deste modo, o legislador reforçou a tutela do consumidor no campo probatório da manifestação de falta de conformidade.

Destarte, a prova da existência do defeito, ainda que se manifestasse nos dois anos de prazo de garantia, consistiria uma verdadeira *probatio diabolica*.

Por outro lado, considerando a dificuldade da prova da existência do defeito à data da entrega, quando ele se manifesta ao longo de um período de tempo relativamente longo a lei favorece o consumidor, determinando que a falta de conformidade verificada dentro dos referidos prazos faz presumir que o defeito já existia à data da entrega, competindo, então, ao vendedor, ilidir a presunção de não conformidade ou que, atentas as circunstâncias, o defeito não existia na data da entrega.

A lei, no art. 13º, n.º 1, do Dec. Lei n.º 84/2021, previu, assim, a dispensa ou liberação legal do ónus da prova da anterioridade da falta de conformidade.

Esta regra liberta o consumidor da difícil prova da existência de falta de conformidade no momento da entrega do bem, tendo aquele apenas de provar a falta de conformidade do bem (e, naturalmente, a celebração do contrato).

Uma vez provado o facto que dê origem à presunção de desconformidade, terá o vendedor o ónus de provar o facto concreto, posterior à entrega, que gerou a falta de conformidade, designadamente a prova do mau uso ou do uso incorreto do bem pelo consumidor (Cfr. *Jorge Morais de Carvalho, Manuel de Direito de Consumo, 7ª ed., 2021, Almedina, p. 321*).

O mesmo é dizer que bastará ao consumidor alegar e provar os factos base da presunção e que eles se manifestaram dentro do prazo da garantia legal imposta pelo Dec. Lei n.º 84/2021.

Já à reclamada (vendedora), para se ilibar da responsabilidade, incumbirá alegar e provar que a causa do mau funcionamento é posterior à entrega da coisa vendida e imputável ao comprador (designadamente por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito.

Feitos estes considerandos teóricos sobre os institutos jurídicos que relevam para a decisão da questão submetida à nossa apreciação, importa, antes de mais, averiguar perante a factualidade disponível se pode presumir-se a não conformidade do bem vendido pela reclamada, nos termos do art. 13º n.º do Dec. Lei n.º 84/2021, o que passa por saber se está demonstrado o facto base da presunção legal.

Ora não se tendo apurado que o Smartphone adquirido pelo reclamante apresentava qualquer anomalia é de considerar afastada a presunção da falta de conformidade à data da entrega ou que se revelou posteriormente, pelo que não assiste ao reclamante qualquer direito, nomeadamente a reparação do equipamento (*neste sentido Ac. R.L. de 12/04/2011, proc. 391/09.8YXLSB.L1-1, in www.dgsi.pt., “ para o exercício dos direitos cobertos pela garantia, o comprador apenas terá de alegar e provar o mau funcionamento da coisa, durante o prazo da garantia, sem necessidade de alegar e provar a específica causa do mau funcionamento e a sua existência à data da entrega. Ao vendedor, para se ilibar da responsabilidade, incumbirá alegar e provar que a causa do mau funcionamento é posterior à entrega a coisa vendida e imputável ao comprador, a terceiro ou devida a caso fortuito”*) prova que a reclamada conseguiu fazer.

Assim os elementos probatórios disponíveis nestes autos não permitiram sustentar a convicção do Tribunal no sentido da existência da concreta desconformidade alegada, designadamente que o Smartphone vendido pela reclamada ao reclamante padecia de algum defeito ou desconformidade antes abrindo espaço a uma dúvida que, segundo as regras de distribuição do ónus probatório e o critério de julgamento

consagrado no artigo 414.º do Código de Processo Civil, se resolve contra o reclamante, carecendo, pois, de fundamento a sua pretensão.

Face ao exposto improcede igualmente o pedido de indemnização formulado pelo reclamante.

**VI- DECISÃO**

**Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente improcedente, por não provada, absolvendo-se a reclamada do pedido.**

*O valor do processo fixa-se em €129,99 (cento e vinte e nove euros e noventa e nove 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 nos termos e para os efeitos do regulamento do Triave.*

Guimarães, 09 de julho de 2024.

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)