PROC. N.º 1172/2021

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. A Requerente peticiona a substituição do telemóvel ou uma indemnização no valor de €519,99, na sequência de intervenção técnica ao seu equipamento por parte da Requerida.

II. O contrato deve ser pontualmente cumprido (art.º 406º, n.º 1 CC) e, não sendo, é ao devedor que incumbe a prova de que o incumprimento ou o cumprimento defeituoso não resulta de culpa sua (art.º 799º, n.º 2 CC).

III. Caberia, então, à Requerida provar que realizou a prestação do serviço contratado de forma completa e rigorosa, insuscetível de causar qualquer dano ao equipamento da Requerente. No entanto, a Requerida não conseguiu provar que, de facto, tenha atuado com a diligência necessária no manuseamento e reparação do telemóvel.

IV. A convicção criada foi no sentido de a Requerida não ter realizado qualquer teste ao GPS do telemóvel da Requerente, em nenhum momento.

V. Sucede, porém, que daqui não se pode concluir de forma automática que foi a intervenção da Requerida que causou os danos reclamados pela Requerente, pois é necessário que se prove o nexo de causalidade entre o facto e o dano, prova que cabia à Requerente.

VI. Deveria a Requerente ter provado que foi a deficiente intervenção da Requerida que provocou a falha do GPS, o que não ficou demonstrado. Note-se que a Requerente não detetou a falha do GPS perante a Requerida, ainda em loja, mas só posteriormente, o que quebra a relação causal entre aquela intervenção e a avaria, existindo outros motivos possíveis para que o GPS tenha deixado de funcionar.

VII. Em rigor, não se pode concluir, tampouco, que o GPS apresentasse avaria, pois a Requerente limitou-se a referir que o mesmo não funcionava, sem qualquer prova nesse sentido a não ser as suas próprias declarações. Embora a testemunha tenha confirmado a falta de funcionamento, o seu discurso não foi espontâneo nem assertivo e chegou a ser contraditório em relação às declarações da Requerente. Enquanto a Requerente referiu que, no dia em que se apercebeu que o GPS não funcionava, não conseguiu chegar ao destino e teve complicações com a sua entidade empregadora, a testemunha, seu namorado, referiu que optaram por utilizar o seu GPS e conseguiram chegar ao local.

A) RELATÓRIO:

REQUERENTE: , residente na

REQUERIDA: NIPC

No dia 03/05/2021, a Requerente apresentou reclamação junto do TRIAVE pela qual peticiona **a substituição do telemóvel ou uma indemnização no valor de €519,99.**

Como causa de pedir alega, essencialmente, o seguinte:

1) É possuidora de um telemóvel marca oferecido pelo namorado;

2) Deixou cair o telemóvel acidentalmente e partiu o ecrã;

3) Entregou o telemóvel para reparação na loja da Requerida para substituição do ecrã;

4) O LCD do equipamento foi substituído pelo preço de €114,00;

5) O touch não funcionava, não conseguia ler a impressão digital e a parte de trás do equipamento estava danificada;

6) Pediu a substituição do LCD por um original da e que a Requerida se responsabilizasse pela substituição da parte danificada;

7) Pagou mais €61,00 pela substituição do LCD original da marca;

8) Ao usar o telemóvel verificou que o GPS não funcionava;

9) Entregou o equipamento novamente em loja e pediu que se responsabilizassem pelos danos causados;

10) O equipamento foi entregue apenas para substituição do LCD e agora apresenta várias anomalias.

A Requerida apresentou contestação oral, em audiência, reproduzindo o que havia respondido em sede de mediação, designadamente:

11) Quando a Requerente se deslocou à loja com o ecrã danificado, foi dito pelo técnico que existiam duas opções para reparação: a versão compatível de valor mais baixo e a versão original, tendo a Requerente optado pela versão mais barata;

12) No dia seguinte após levantamento do equipamento, queixou-se da resolução do ecrã e da sensibilidade do mesmo, bem como de marcas na capa traseira (falta de cor na parte superior);

13) A Requerente aproveitou a ida à loja por causa da capa traseira e trocou o ecrã pelo original, pagando a diferença;

14) Não foram cobrados valores extra de mão-de-obra nem da capa traseira;

15) O módulo original inclui ecrã, frame, bateria e todos os sensores assemblados pela marca, inclusive a impressão digital que vem em caixa lacrada com o logotipo da

16) O técnico respeitou os procedimentos da substituição realizando testes de funcionamento ao equipamento, no entanto, a impressão digital não é possível testar por ser intransmissível;

17) No dia em que a Requerente levantou o equipamento, reclamou que a impressão digital não funcionava e, após confirmação do erro, o técnico prontificou-se a resolver o problema de imediato e substituiu o respetivo sensor de impressão digital, sem custos acrescidos para a Requerente;

18) O procedimento de troca de ecrã não implica intervenção na placa eletrónica;

19) A Requerente voltou à loja a reclamar que o telemóvel, após alguns minutos de funcionamento, deixou de detetar o sinal de GPS;

20) O GPS está integrado na respetiva placa eletrónica do equipamento e não no módulo touch/lcd que foi substituído;

21) O GPS não é possível testar porque a loja encontra-se num espaço comercial, o que anula o sinal ou faz com que falhe após alguns minutos;

22) Qualquer equipamento eletrónico liberta calor o que torna as micro e nano soldas mais frágeis, pelo que quando sujeito a quedas e impactos que danifiquem carcaças e touch, a probabilidade de danos na placa eletrónica é maior;

23) Quando o equipamento foi entregue não funcionava, pelo que não foi possível testá-lo e verificar o GPS, cujo problema já poderia existir nessa data.

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 prestador de serviços, 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 e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da Lei dos Serviços Públicos.

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 €519,99 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) (art.º 6 do Regulamento do TRIAVE).

C) OBJETO DO LITÍGIO

A decisão da causa incide sobre o direito da Requerente à substituição do telemóvel por outro igual ou a uma indemnização no valor de €519,99.

D) PROVA:

Documental:

Foram juntos 6 documentos pela Requerente.

Testemunhal:

nascido a 13/11/1995, residente na

E) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) A Requerente é possuidora de um telemóvel marca que deixou cair acidentalmente, partindo o ecrã;

2) A Requerente entregou o telemóvel para reparação na loja da Requerida para substituição do ecrã;

3) A Requerida explicou que existiam duas opções para reparação: a versão compatível de valor mais baixo e a versão original, tendo a Requerente optado pela versão mais barata;

4) O LCD do equipamento foi substituído pelo preço de €114,00;

5) Após a substituição, a Requerente dirigiu-se novamente à loja porque o touch tinha perdido qualidade e a parte de trás do equipamento estava danificada;

6) A Requerida procedeu à substituição do LCD por um original da e a Requerente pagou a diferença entre o valor pago anteriormente e o valor do LCD original (€61,00);

7) No dia em que a Requerente levantou o equipamento, a impressão digital não funcionava, problema que a Requerida resolveu;

8) Quando o equipamento foi entregue na loja da Requerida não funcionava, pelo que não foi possível testá-lo e verificar o GPS.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) O técnico da Requerida respeitou os procedimentos da substituição realizando testes de funcionamento ao equipamento;
b) O procedimento de troca de ecrã não implica intervenção na placa eletrónica;
c) O GPS não é possível testar porque a loja encontra-se num espaço comercial, o que anula o sinal ou faz com que falhe após alguns minutos;
d) O GPS deixou de funcionar após a intervenção realizada pela Requerida.

F) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Para a fixação da matéria de facto foram relevantes os esclarecimentos prestados pelas partes em audiência, bem como o depoimento da testemunha e os documentos juntos. Todos os pontos da matéria dada como provada encontraram reflexo nas declarações das partes que, de forma mais ou menos coincidente mas semelhante nos seus elementos essenciais confirmaram a deslocação da Requerente por três vezes à loja da Requerida, inicialmente com a opção pelo LCD compatível, mais tarde com a substituição pelo LCD da marca e pagamento da diferença, bem como da resolução do problema ao nível da impressão digital e, por fim, com a reclamação quanto à falta de funcionamento do GPS. Relativamente ao ponto 8), apesar de ter ficado demonstrado através das declarações das partes e da testemunha que o equipamento não funcionava quando foi entregue, o que força a conclusão de que não era possível testá-lo antes de realizar qualquer intervenção no equipamento, também é verdade que nada impedia que a Requerida o fizesse posteriormente, isto é, após a intervenção.

Quanto aos factos não provados, importa debruçar-nos sobre cada um deles, uma vez que a decisão sobre os mesmos irá determinar a decisão da causa.

Quanto aos pontos a) e b) trata-se de matéria alegada pela Requerida de cariz iminentemente técnico, nomeadamente na área da informática ou eletrónica. As declarações do seu representante legal, parte claramente interessada no desfecho da causa, não são suficientes para dar esta matéria como provada, considerando que não foi complementada com qualquer outro elemento de prova, seja documental, seja testemunhal.

Quanto à alínea c), tendo sido alegado pela Requerida, não foi objeto de qualquer elemento de prova. Não é crível que a eventual falta de sinal na loja onde a Requerida exerce a sua atividade tenha privado o técnico de testar o GPS, pois bastaria a deslocação ao exterior da loja para realizar os testes necessários. Na verdade, a convicção criada foi no sentido de a Requerida não ter realizado qualquer teste ao GPS do telemóvel da Requerente, em nenhum momento. Contudo, também não ficou demonstrado que o GPS tenha deixado de funcionar após a intervenção da Requerida (alínea d)), facto que teria de ser provado pela Requerente e que não foi. Com efeito, a Requerente não detetou o problema ao nível do GPS ainda na loja, o que torna possível que a falha se tenha verificado posteriormente e por outro motivo que não a intervenção da Requerida. Em rigor, não se pode concluir, tampouco, que o GPS apresentasse avaria, pois a Requerente limitou-se a referir que o mesmo não funcionava, sem qualquer prova nesse sentido a não ser as suas próprias declarações. Embora a testemunha tenha confirmado a falta de funcionamento, o seu discurso não foi espontâneo nem assertivo e chegou a ser contraditório em relação às declarações da Requerente. Enquanto a Requerente referiu que, no dia em que se apercebeu que o GPS não funcionava, não conseguiu chegar ao destino e teve complicações com a sua entidade empregadora, a testemunha, seu namorado, referiu que optaram por utilizar o seu GPS e conseguiram chegar ao local.

1) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Importa, desde logo, esclarecer que no presente caso não estão em causa os direitos atribuídos ao consumidor por via da garantia dos equipamentos, uma vez que a Requerente não reclama qualquer anomalia de um bem fornecido pela Requerida no âmbito do contrato de prestação de serviços celebrado. Reclama, sim, a responsabilização da Requerida por danos que entende que esta causou ao equipamento, na sequência do serviço prestado, o que se enquadra no instituto da responsabilidade civil.

Por regra geral definida no nosso ordenamento jurídico, cabe a quem alega um direito o ónus de provar a sua existência (art.º 342º Código Civil), isto é, quem se arroga titular de

determinado direito a ser compensado, deve provar que sofreu, de facto, um dano suscetível de compensação. Porém, na responsabilidade civil contratual, aqui aplicável, há uma presunção de culpa do devedor. O contrato deve ser pontualmente cumprido (art.º 406º, n.º 1 CC) e, não sendo, é ao devedor que incumbe a prova de que o incumprimento ou o cumprimento defeituoso não resulta de culpa sua (art.º 799º, n.º 2 CC).

Assim, por via do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, a Requerida comprometeu-se a prestar um serviço, nomeadamente, a substituição do ecrã, e a Requerente comprometeu-se a pagar o respetivo preço. Caberia, então, à Requerida provar que realizou a prestação do serviço contratado de forma completa e rigorosa, insuscetível de causar qualquer dano ao equipamento da Requerente. No entanto, a Requerida não conseguiu provar que, de facto, tenha atuado com a diligência necessária no manuseamento e reparação do telemóvel.

Sucede, porém, que daqui não se pode concluir de forma automática que foi a intervenção da Requerida que causou os danos reclamados pela Requerente, pois é necessário que se prove o nexo de causalidade entre o facto e o dano, prova que cabia à Requerente. Na verdade, a obrigação de indemnizar só existe quanto aos danos que o lesado não teria sofrido se não fosse o facto que alega ser o causador desses danos. Neste caso, deveria a Requerente ter provado que foi a deficiente intervenção da Requerida que provocou a falha do GPS, o que não ficou demonstrado, conforme já referido na fundamentação da matéria de facto. Note-se que a Requerente não detetou a falha do GPS perante a Requerida, ainda em loja, mas só posteriormente, o que quebra a relação causal entre aquela intervenção e a avaria, existindo outros motivos possíveis para que o GPS tenha deixado de funcionar, sendo que, conforme também já ficou referido, não ficou demonstrado, tampouco, que o GPS estivesse avariado.

DECISÃO:

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

Notifique.

Guimarães, 4 de outubro de 2021

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)