TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

SENTENÇA
PROC. Nº. 1728/2021
TRIAVE
GUIMARÃES

Reclamante: devidamente identificado nos autos.

Reclamada: devidamente identificada nos autos.

Vem o reclamante alegar que em *3/12/2019*, comprou um telemóvel comercializado pela requerida (doc nº. 1), e publicitado como sendo resistente à água até uma profundidade de 1,5 metros.

Em *14/6/2021*, dirigiu-se á loja da reclamada devido à pouca autonomia deste. O problema limitava-se somente à bateria que já tinha consumido mais de metade dos ciclos de carga e entende que após a substituição desta, o aparelho voltaria a funcionar a 100%.

Acontece que, a reclamada detetou um selo de humidade ativo no interior e os técnicos logo concluíram que se deveu ao fecho inadequado da gaveta SIM (doc nº. 2).

O reclamante entende ser um erro, na medida em que se tal acontecesse o aparelho perderia rede e emitiria uma mensagem de gaveta mal fechada. (docs nºs 3 e 4) Nada disto aconteceu. O equipamento funcionava perfeitamente apenas com pouca autonomia.

Quando a reclamada lhe entregou o equipamento em causa, este vinha com cola na tampa de trás, e não funcionava.

A reclamada ofereceu um desconto de 20% na compra seguinte.

Os documentos referidos estão juntos com a reclamação.

A reclamada devidamente citada apresentou contestação, impugnando todos os factos alegados na reclamação.

Mais refere qual o procedimento adotado no serviço de reparações: envio do produto para a assistência técnica para que aí se apure se existem desconformidades, se estão ou não cobertas pela garantia, bem com a existência de danos provocados pela má utilização do equipamento.

Sendo detetada alguma desconformidade e dentro da garantia, o produto é reparado ou substituído, caso contrário é emitido um orçamento de reparação.

Ora, segundo o relatório técnico, o problema provém da humidade existente no aparelho, pois que o selo de controlo de humidade estava ativo de forma acentuada, o que significa que o ponto de entrada de líquidos foi pela gaveta do cartão SIM, devido à mesma não se encontrar corretamente fechada. Pelo que o problema do equipamento do reclamante deve-se a uma errada utilização do produto.

Mais, o produto é vendido devidamente selado, dentro da sua caixa, e o reclamante utilizou o aparelho por um período superior a um ano e seis meses, sem problemas.

O reclamante não aceitou o orçamento emitido, nem a oferta efetuada pela reclamada a título de mera cortesia comercial.

Diz ainda que a classificaçãc apenas pode ser garantida se o equipamento estiver com os seus componentes em bom estado de conservação e que quedas ou outros impactos podem afetar a capacidade deste, para estancar água ou poeira. Igualmente, as gavetas de entrada de cartões SIM, têm de estar completamente fechadas.

A reclamada junta relatório técnico fotográfico e orçamento para reparação e solicita a absolvição do pedido. Não indica prova testemunhal.

Ouvida a testemunha indicada pelo reclamante,
representante comercial do
irmão daquele e com ele residente, na morada indicada nos autos.

No seu testemunho refere que o reclamante comprou o telemóvel há cerca de dois anos mas que não o acompanhou na compra. Que o telemóvel tem funcionado muito bem e que apenas tinha um problema de bateria. Há cerca de 2/3 meses atrás, o reclamante levou o telemóvel aos serviços da reclamada em para ser substituída a bateria. Entregou-o a funcionar, realizava chamadas, acumulava carga na bateria só que necessitava de substituição e foi por isso que o reclamante o levou à reclamada.

Mais refere, que o telemóvel foi devolvido após ter sido intervencionado pelos serviços da reclamada, sem funcionar, de todo.

Ora vejamos,

o reclamante efetua dois pedidos alternativos: a substituição do equipamento por outro igual, novo ou, a resolução contratual com a respetiva entrega do equipamento e devolução da quantia paga por este.

Analisadas e ponderadas todas as provas apresentadas, cumpre decidir.

O telemóvel foi entregue nos serviços da reclamada a funcionar embora com a bateria fraca e para substituição desta. Foi devolvido ao reclamante sem funcionar, e com um orçamento de reparação no valor de 829,56 €.

O reclamante não aceitou tal orçamento e a reparação não foi efetuada.

A reclamada justifica a não reparação do equipamento, com o relatório técnico junto aos autos, onde se refere que o selo de controlo de humidade no aparelho estava ativo de forma acentuada e que por isso entrou líquido no equipamento, através da porta de entrada de cartões SIM. Junta fotos e relatório.

De acordo com o *DL n.º 67/2003, de 08 de* Abril, que se refere à VENDA DE BENS DE CONSUMO E DAS GARANTIAS A ELA RELATIVAS (versão atualizada), em que o artigo 1.º com a epígrafe "objeto" refere que o presente diploma procede à transposição para o direito interno da 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, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores.

Ainda que a legislação em causa é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores. (Artigo1.º-A) em que se define como "consumidor", 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; como "bem de consumo", qualquer bem imóvel ou móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão; e como "vendedor", qualquer pessoa singular ou coletiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua atividade profissional; (artigo 1º. B)

O artigo 2.º, dispõe que o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens conformes com o contrato de compra e venda, presumindo-se a desconformidade se estes não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo, ou 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. Assim, o vendedor responsabiliza-se perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, mesmo que se manifestem num prazo de dois anos a contar da data de entrega de coisa móvel. (artigo 3.º)

O artigo 4.º sob a epigrafe "direitos do consumidor" dispõe no nº. 1 que, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio

de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, referindo no nº. 5, que o consumidor pode exercer qualquer dos direitos mencionados, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

No que concerne ao abuso de direito, conclui-se que não se aplica, pois que este, segundo *António Menezes Cordeiro*, " *Do abuso do direito: estado das questões e perspetivas*", *in*

este instituto mantém-se para casos excecionais: será necessário estabelecer que a solução de Direito estrito repugna ao sistema; não deve ser tomado como "panaceia" fácil.

O consumidor pode exercer os referidos direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos a contar da entrega do bem móvel (art. 5º. nº. 1)

Tais direitos são imperativos (Art. 10º.)

Segundo a Lei basilar dos direitos dos consumidores, *Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR (versão atualizada)*, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, bem como, à proteção dos interesses económicos.

Não ficou provado que o reclamante tenha dado mau uso ou um uso reprovável, ou não adequado, ao equipamento em causa, pois que se assim fosse, esta desconformidade manifestar-se-ia muito mais cedo e não apenas um ano e meio após a utilização do equipamento.

O relatório técnico junto aos autos não menciona qualquer mau uso do equipamento pelo reclamante. Limita-se a expressar que "o selo

de humidade superior encontra-se ativo de forma acentuada indicando ser este o ponto de entrada de líquidos. (...)"

Ora, se o equipamento cumpre a norma deveria ser estanque. Nos moldes estipulados e com os limites previstos. Consequentemente, não deveria ter entrado, líquido ou humidade no interior do equipamento, pois que este foi usado em conformidade com o uso que é dado a aparelhos de idêntica natureza.

Mais, se conclui pela documentação junta aos autos, que estando a gaveta de entrada de cartões SIM, aberta ou incorretamente fechada, o equipamento emite uma mensagem de verificação do suporte de cartões SIM e perde o sinal de rede.

Não pode, conclui-se, ser utilizado.

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente porque provada e, em consequência, condena-se a reclamada a substituir o equipamento em causa e devidamente identificado por outro igual e com as mesmas características.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Guimarães, 28 de Outubro de 2021

Rui Moreira Chaves

Juíz árbitro