Processo: 2842/2021
Demandante:
Demandada:

Resumo: 1. O DL 67/2003 de 8 de Abril (alterado pelo DL 84/2008 de 21 de Maio), estabeleceu um conjunto de regras que disciplinam aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores (art.º 3º da Lei 24/96 de 31 de Julho), e aplica-se aos contratos celebrados em data anterior à entrada em vigor do DL 84/2021 de 18 de Outubro, ou seja, 1.01.2022 (cfr. nº 1 do artº 53º e 55º);
2. O vendedor responde junto do consumidor, a quem foram fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, pela falta de conformidade dos bens;
3. A falta conformidade dos bens com o contrato presume-se se se verificarem os factos enunciados no nº 2 do artº 2º do DL 67/2003 de 8 de Abril, designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo, ou se não apresentarem as qualidades e desempenho habituais dos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem (alín. c) e d)); e
4. em caso de falta de conformidade, o consumidor pode optar pelo exercício dos direitos conferidos pelo nº 1 do artº 4º, nomeadamente a reparação, exceto se tal se o defeito resultar de má utilização do bem.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante formalizou em 4 de Novembro de 2021, junto do Triave/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a Demandada nos termos da qual peticiona a reparação sem custos do seu telemóvel – . com os seguintes fundamentos:

- O telefone foi uma oferta do seu pai – no dia 4.01.2020;
- Desde setembro/outubro o telemóvel começou a falhar o *face id*, pelo que remeteu o telefone para a garantia legal;
- A contactou-o no sentido de informar que a garantia não cobria os danos, uma vez que havia humidade no telemóvel; e
- Apresentou orçamento de €780;
- Não concorda, uma vez que o telemóvel nunca teve contacto com água, nunca entrou numa piscina e, de acordo com as suas características, o telemóvel é resistente a água e a poeiras;
- Sempre foi usado com capa e pelicula e não tem um arranhão.

Juntou ao processo, com a reclamação, o relatório técnico e orçamento (fls 1 e 2) e, em julgamento, informação acerca das características do telemóvel.

1.2. A Demandada contestou, por impugnação, e

- Confirmou a entrega do equipamento e a avaria relatada;
- Deu nota do procedimento adotado e informado, nestas reclamações: o produto recebido no estabelecimento comercial é enviado para a assistência técnica do

Fabricante para confirmação das desconformidades reclamadas e sua cobertura pela garantia ou se se trata de má utilização;

- No caso, os serviços de assistência técnica concluíram que o problema resulta da presença de humidade no interior e na placa principal – relatório junto;
- Alega, que todos os equipamentos eletrónicos do segmento (possuem um selo de verificação de modo a aferir se o produto esteve em contacto com líquidos;
- E, no caso, o selo de controlo de humidade estava ativo – pelo que, o problema não resulta de qualquer desconformidade, mas de errada utilização do produto;
- A vende os produtos devidamente selados em caixa – como no caso concreto;
- O equipamento foi usado, sem problemas, durante um ano e nove meses;
- Assim, não sendo o problema do equipamento um defeito de fabrico, foi emitido um orçamento para reparação, se o requerente o entender – e que não foi aceite;
- Apenas, pode ser garantida a classificação relativa ao nível de proteção contra água e poeira, se o equipamento estiver com todos os componentes em bom estado;
- Ou seja, quedas ou impactos podem afetar a sua capacidade de estancar água ou poeira;
- Sendo que, o equipamento apresentava a parte inferior arranhada;
- Assim sendo, o problema não resulta de defeito de fabrico, mas da respetiva utilização e não pode ser reparado ao abrigo da garantia legal.

B – Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, 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 com consumidores residentes em Portugal.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico, e tem competência para dirimir conflitos entre um consumidor (não profissional) e pessoa singular ou coletiva que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 6º).

Assim, este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de prestação de serviços com profissional (pessoa coletiva), na área de residência da Demandante (cf., ainda, artºs 3º a 5º do Regulamento do TRIAVE).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

Para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a ação é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC), sendo certo que o valor deve ser fixado no despacho saneador, sem prejuízo do dever da sua indicação pelas partes (nº 1 do artº 306º).

Para definição do valor do processo, deve atender-se à utilidade que o Demandante pretende obter, em função da causa de pedir e do pedido formulado, o que corresponde, no caso em apreço, ao montante do orçamento apresentado ao Demandante e ao prejuízo alegado, de €780 (cfr. 2ª. parte do nº1 do artº 297º).

O valor do processo é, pois, de €780 (setecentos e oitenta euros), que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (nº 1 do artº 6º do Regulamento do TRIAVE).

De acordo com os nºs 2 e 3 do artº 14º da lei 24/96 de 31 de Julho LDC), os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5000, ou seja, a alçada dos tribunais de 1ª. instância), estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (cfr., ainda, nº 1 do artº 10º do Regulamento).

Ainda, de acordo com o Regulamento do TRIAVE (artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro).

As partes têm personalidade jurídica e são capazes.
Não foram deduzidas exceções.
Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio
Pressupostos do exercício do direito à reparação do telemóvel ao abrigo da garantia legal.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa
I - Factos provados:

I. O Demandante é proprietário de um telemóvel desde 4.01.2020;
II. Desde Setembro/outubro de 2021, começou a falhar o *face id* do do Demandante;
III. O Fabricante, a quem a Demandada remeteu o equipamento para análise da avaria, emitiu um relatório em 4.10.2021, relativamente ao do Demandante, nos termos do qual:
- apresentava a parte inferior arranhada
- após verificação interna verificou-se que o mesmo apresentava vestígios de humidade no interior e na placa principal, peça que não poderá ser substituída individualmente
IV. Foi emitido um orçamento de €780, para reparação;
V. O tem uma classificação de acordo com a norma (profundidade máxima de 1 metro e até 30 minutos);
VI. A resistência a salpicos, água e pó não é permanente e pode diminuir com o desgaste normal;
VII. Os danos provocados por líquidos não são abrangidos pela garantia;

VIII. Verificou-se que o apresenta vestígios de humidade no interior e na placa principal;

II - Factos não provados
Com relevância para a decisão, não foram identificados fatos não provados.

E – Da fundamentação de facto
Não restam dúvidas quanto à propriedade e à data da compra do telemóvel.
Por outro lado, não ficou em crise o prazo de garantia de dois anos, à data em que o Demandante solicitou a reparação.
Os restantes factos resultam como provados em face da exibição do relatório técnico do Fabricante.

O tribunal ouviu as partes, Demandante e Demandada, e atendeu às declarações prestadas de acordo com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).
Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito
Da Lei de Defesa do consumidor e do Regime Jurídico da venda de bens de consumo e das garantias
O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à proteção dos seus interesses económicos (alin. a) e e) do artº 3º da LDC), impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (nº 1 do artº 9º).

Por outro lado, o DL 67/2003 de 8 de Abril, procedeu à transposição da Directiva nº 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.
Acontece que, recentemente, em 18 de Outubro de 2021, foi publicado o DL 84/2021, transpondo agora as Diretivas (EU) 2019/771 e 2019/770, e, revogando o anterior diploma.
No entanto, este DL 84/2021, aplica-se apenas aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, em 1.01.2022 (conforme o disposto no nº 1 do artº 53º e artº 55º).
Assim sendo, tendo o contrato, ora em apreço, sido celebrado em data anterior, está sujeito à aplicação do anterior regime (cfr. artº 12 do CC).

O Demandante, tendo detetado a falta da funcionalidade *face id* do seu telemóvel, solicitou à Demandada a respetiva reparação e esta, de acordo com os procedimentos aplicáveis e habituais, solicitou a análise da avaria ao seu Fabricante – a que o Demandante acedeu.

O Fabricante, por seu turno, procedeu à verificação do telemóvel tendo emitido o relatório, junto aos autos, e enviado ao Demandante.

Dispõe o artº 5º - A do DL 67/2003 de 8 de Abril, que os direitos do consumidor caducam no prazo de dois anos (nº 1 do artº 5º), e que o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade no prazo de dois meses, a contar da data em que a tenha detetado.

Cumpre, então, aqui apreciar a caducidade, ou não, da denuncia da não conformidade.
Tendo em conta a data da compra e venda (04.01.2020), a data em que o Demandante detetou a anomalia (setembro/outubro de 2021), a da emissão do relatório (4.10.2021), e a entrada do processo no TRIAVE (04.11.2021), não decorreu o prazo de dois anos.

Pelo que, considerando e concluindo que a caducidade é de conhecimento oficioso (nº 1 do artº 333º do CC), à data da entrada do pedido, não decorreu o prazo de dois anos da garantia e a denúncia foi efetuada em tempo (cfr artºs 328º, 329º e 333º (nº 1, 1ª. parte), todos do CC).

O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (nº 1 do artº 2º do DL 67/2003 de 8 de Abril) sendo certo que, presume a lei (nº 2), que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificarem alguns dos factos que de seguida enuncia, designadamente não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo, não serem adequados ao uso especifico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato, não apresentarem as qualidades e desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem (cfr. alin. a) a d)).

O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue e as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de dois anos a contar da data da entrega (tratando-se de coisa móvel), presumem-se existentes já nessa data - salvo quando for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que esta seja resposta sem encargos, designadamente por meio de reparação (o que foi peticionado).

A garantia é afastada no caso de a deterioração do bem resultar de facto imputável ao consumidor, ou seja, do mau uso.

Como resulta da matéria dada como provada, e consta do relatório técnico, o telemóvel apresenta vestígios de humidade no interior e na placa principal e, também, se constatou que tinha a parte inferior arranhada.
O que determina, segundo o mesmo relatório e por impossibilidade técnica de alternativa, que a peça seja substituída na totalidade.
O relatório conclui, ainda, que a proteção proveniente da classificação de acordo com a norma pode não perdurar com o desgaste, e os danos provocados por líquidos não são abrangidos pela garantia.

Esta questão tem levantado alguma polémica - classificação de acordo com a norma e que confere a este telemóvel resistência à água e ao pó.

Invoca o Fabricante que a resistência a salpicos, água e pó não é permanente e pode diminuir com o desgaste normal e que os danos provocados por líquidos não são abrangidos pela garantia.

A proteção conferida pelas características do equipamento não elimina o cuidado no seu manuseamento.
E, na verdade e objetivamente, foi detetada humidade do interior do telemóvel.

De acordo com informação publicada, *"o grau de proteção IP é uma escala padrão que faz referência à norma internacional que, de modo resumido, é responsável pela medição da resistência à água e poeira de um aparelho, como um smartphone, fones de ouvido e outros gadgets que tem essa característica, e a certificação IP foi criada pela Comissão Eletrônica Internacional, sendo que a sigla significa "Ingress Protection", em tradução literal, "Proteção de Entrada". Deste modo, indica o quanto são protegidas as entradas dos aparelhos e ainda determina o nível de resistência dos celulares contra a água e poeira.*

A sigla IP vem sempre acompanhada de outros dois números. O primeiro indica a resistência do celular à poeira e vai de 1 a 6. O segundo número está relacionado à resistência do aparelho à água e pode ir de 1 a 8. Quanto maior os números, mais resistente será o aparelho.

(...) a certificação IP é dividida em vários níveis de resistência. O primeiro número é utilizado para classificar a sua resistência contra partículas sólidas:

- *0 - Não tem proteção;*
- *1 - Protegido contra objetos sólidos de até 50mm³;*
- *2 - Protegido contra objetos sólidos de até 12mm³;*
- *3 - Protegido contra objetos sólidos de até 2.5mm³;*
- *4 - Protegido contra objetos sólidos de até 1mm³;*
- *5 - Protegido contra poeira, pode entrar poeira mas não prejudicará o dispositivo;*
- *6 - Total proteção contra poeira;*
- *X - Informações ausentes.*

O segundo número serve para proteção contra líquidos:

- *0 - Sem proteção contra água;*
- *1 - Protegido contra respingos;*
- *2 - Protegido contra borrifos de água até 15º verticais;*
- *3 - Protegido contra borrifos de água até 60º verticais;*
- *4 - Protegido contra água borrifada por todos as direções - entrada limitada permitida;*
- *5 - Protegido contra jatos de água leves por todas as direções - entrada limitada permitida;*
- *6 - Protegido contra jatos de água leves, entrada limitada permitida na parte traseira;*

- *7 - Proteção contra efeitos de uma imersão até 1m por 30 minutos;*
- *X - Informações 8 - Proteção contra longos períodos de imersão em água e pressão (limite em 3m);*
- *9K - Protegido contra água proveniente de jatos de vapor e alta pressão;*
- *ausentes.*

- *A proteção contra água e poeira é teoricamente simples, ou seja, todos os orifícios dos aparelhos precisam estar protegidos. Contra a água, é utilizada tampas de borracha ou silicone nas entradas USB e para fone de ouvido. Assim, quando o usuário trancar todas as entradas, o aparelho fica protegido.*
- *O segundo modo de garantir resistência à água é selando os componentes principais da parte interna, como o processador, memória RAM e memória interna. Os chips são selados internamente e assim, não entram em contato com a água. Tal método dispensa o uso das tampas de borracha.*

Atualmente está em discussão a questão de saber se a publicidade sobre a resistência dos a líquidos é, ou não, enganosa.
Designadamente, se a enunciada resistência pressupõe testes em laboratório ou em ambientes específicos e controlados, ou se pressupõe o uso normal dos dispositivos pelos consumidores.
Ora, não é este o intuito ou o fim desta ação.

E, sendo certo que a Demandada demonstrou a existência de humidade no interior do telemóvel (dado objetivo), a verdade é que o Demandante não conseguiu afastar a indevida utilização do equipamento - não obstante, a alegação das características do equipamento.

G – Decisão
Termos em que se decide julgar a presente ação como não provada e, como tal, totalmente improcedente e se decide absolver a Demandada do pedido contra ela formulado pelo Demandante

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 3 de Fevereiro de 2022

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)