Resumo

Arbitragem necessária – Dec.-Lei nº 84/2021 - Garantia de qualidade de bens de consumo – Presunção de qualidade do bem vendido – Uso indevido pelo consumidor

Decisão: Considerando que a demandada provou que a causa da desconformidade assinalada no telemóvel era imputável ao consumidor, a ação improcede.

Doutrina da decisão: I É ónus do vendedor ilidir a presunção de falta de conformidade do bem móvel vendido manifestada no prazo de 2 anos após entrega ao comprador (artigo 13º-1, do DL 84/2021) II Tratando-se de avaria no *display* ou écran de telemóvel causada por humidade, a reposição da conformidade opera-se a cargo do consumidor.

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

A Reclamante/autora, - abreviadamente, "autora", "demandante" ou "reclamante" - residente na

veio apresentar reclamação, que deu origem ao presente processo arbitral, contra

abreviadamente · com sede na

alegando que, em síntese:

(i) comprou na loja da reclamada, em em 24-8-2022, um telemóvel; (ii) meses mais tarde (não pode precisar a data), esse equipamento avariou (deixou de carregar e as imagens passavam de forma automática); (iii)reparado o aparelho no âmbito da garantia legal, ulteriormente, no final de junho de 2023, voltou a avariar com os mesmos problemas; (Iv) entregue na loja da em foi o aparelho enviado para reparação no dia 24-6-2023; (v) cerca de duas semanas depois, a autora recebeu um SMS a informar que o equipamento não seria reparado no âmbito da garantia e a reparação orçaria em EUR 121,00; (vi) referiam os técnicos que o telemóvel apresentava vestígios de humidade passíveis de causar avarias; (vii)contestou a existência de humidade no aparelho e exigiu a sua substituição; (viii)garante que o telemóvel nunca esteve em contacto com humidade, antes tendo sido usado sempre pela autora com todo o cuidado.

Pedido

Pede a autora a substituição do telemóvel por outro igual ou com as mesmas caraterísticas ou, não sendo viável, pede a resolução do contrato e o reembolso do preço pago.

Meios de prova apresentados pela Reclamante

Juntou, como prova, 2 documentos e arrola duas testemunhas que, por não terem sido apresentadas, não vieram a ser ouvidas.

Posição da Reclamada/Demandada

Notificada para a audiência de julgamento precedida de tentativa de conciliação, apresentou a demandada contestação escrita, prescindido do direito de estar presente e o prosseguimento dos autos à luz do disposto no 35º-3, da Lei nº 63/2011.

Confirmou a aquisição do telemóvel, pelo preço de €149,99 e o assinalado pela autora relativamente à avaria inicial e sua reparação ao abrigo da garantia, bem como a ulterior avaria e a entrega do telemóvel para reparação em 24 de junho de 2023; diverge quanto ao tipo de avarias, alegando que na primeira reparação estava em causa anomalia no circuito de carga e na segunda ocorria, para além daquela, um problema nas fotografias e vídeos, que passavam automaticamente; anomalias diversas, portanto, no primeiro caso e no segundo, embora em ambos se verificava um problema relacionado com a carga do equipamento; enviado aos serviços técnicos da demandada para reparação e realizada uma perícia ao aparelho, constatou-se a existência de vestígios de humidade no *display*

A resolução do litígio por acordo das partes não foi tentada atenta a não comparência da entidade demandada na audiência de julgamento.

Cumpre decidir.

Saneamento do processo

Tratando-se de óbvio conflito de consumo e nada estando alegado pela demandada que lhe retire essa natureza, o Tribunal arbitral é competente.

As partes são legítimas e capazes.

Não enferma o processo de irregularidades que o invalidem.

Cumpre apreciar e decidir.

II – FUNDAMENTAÇÃO

Os factos

(i) Provados

Estão provados os seguintes factos essenciais:

a) Em 24-8-2022, a reclamante adquiriu, por compra, na loja da reclamada, em em 24-8-2022, um telemóvel pelo preço de €149,99;

b) Meses mais tarde (não pode precisar a data), esse equipamento deixou de carregar;

c) Após reclamar a avaria junto da demandada, esta procedeu à reparação da mesma, sem custos, uma vez que reconheceu estar coberta pela garantia legal;
d) O telemóvel foi entregue, reparado, à autora em 14-11-2022;
e) Ulteriormente, no final de junho de 2023, o citado telemóvel voltou a deixar de carregar...
f) ... e além disso começou a passar fotos e vídeos automaticamente;
g) Enviado para o serviços técnicos da estes detetaram vestígios de humidade no *display;*
h) Concluíram os técnicos que as anomalias do aparelho estavam relacionadas com os danos que o terminal apresenta, nomeadamente LCD e circuito de carga com humidade;
i) Em consequência do que a autora recebeu um SMS da NOS a informar que o equipamento não seria reparado no âmbito da garantia e a reparação orçaria em EUR 121,00.

(ii) Factos não provados

(iii) Motivação

O Tribunal formulou ou desenhou o quadro factual supra estribado nas declarações prestadas pela demandante em audiência, conjugando-as com os documentos juntos pela demandada e não impugnados, designadamente o relatório técnico e as fotos do interior do aparelho em que são visíveis os vestígios de humidade (Cfr Docs juntos com a contestação – fls ..., dos autos).

O Direito

O DL nº 84/2021, que revogou o DL nº 67/2003 e entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2022, regula atualmente os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770.

A coisa vendida é considerada defeituosa se sofre de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada ou quando não tem as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização do fim a que se destina (cfr artigo 913º, do Cód Civil).

O fornecedor dos bens ao consumidor deve entregá-los de forma a corresponderem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade previstas ou anunciadas para além de serem adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam. Só assim é que os bens se considerem conformes ao contrato – Cfr artigos 5º a 7º, do DL 84/2021.

O profissional (vendedor) é responsável por qualquer falta de conformidade que manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem – artigo 12º-1, do DL 84/2021.

A falta de conformidade que se manifeste num prazo de 2 anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data dessa entrega ao consumidor, salvo quando incompatível com a natureza dos bens ou com as caraterísticas da falta de conformidade – cfr artigo 13º, do citado DL 84/2021(sublinhado nosso).

Do exposto resulta que para o exercício de qualquer dos sobreditos direitos do consumidor haverá que ponderar a conjugação de dois fatores temporais: (i) a falta de conformidade deve manifestar-se no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem móvel, (ii) devem os defeitos ser denunciados ao vendedor no prazo de 2 meses (no caso de bem móvel).

A estes junta-se um outro fator óbvio: que a anomalia não seja imputável ao (mau) uso do bem pelo consumidor.

Subsumindo

In casu a autora/consumidora comprou um telemóvel e denunciou anomalias no mesmo no período legal de garantia.

Acontece que numa primeira denúncia a reconheceu como falta de conformidade inicial, a avaria verificada; no segundo, a avaria tinha como causa razões imputáveis ao próprio uso do aparelho pela consumidora: a humidade no interior, causal dos danos no display.

O que quer dizer que a presunção de falta de conformidade do telemóvel foi ilidida pela vendedora quando demonstra ter sido a humidade a causa da avaria.

Tanto basta para a exclusão da reparação do âmbito da garantia legal.

Consequentemente a ação terá inevitavelmente de improceder.

III DECISÃO

Pelo exposto, decide-se julgar totalmente improcedente a ação/reclamação e absolver a demandada do pedido.

*

- Não há lugar a condenação em custas por não estar regulamentarmente prevista a tributação.
- Valor da ação: €149,99 (cento e quarenta e nove euros e noventa e nove cêntimos)
- Notifique-se esta decisão às partes e, oportunamente, arquive-se o processo.

Guimarães e TRIAVE, 6-12-2023

O Juiz-árbitro,

(J P Falcão)