

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Entende-se por garantia voluntária, *qualquer compromisso ou declaração, de carácter gratuito ou oneroso, assumido por um vendedor, por um produtor ou por qualquer intermediário perante o consumidor, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade.*
- II. A declaração de garantia deve ser entregue ao consumidor por escrito ou em qualquer outro suporte duradouro a que aquele tenha acesso e deve ser redigida de forma clara e concisa na língua portuguesa, contendo obrigatoriamente as seguintes menções: a) Declaração de que o consumidor goza dos direitos previstos no decreto-lei e na demais legislação aplicável, e de que tais direitos não são afetados pela garantia; b) A informação sobre o carácter gratuito ou oneroso da garantia e, neste último caso, a indicação dos encargos a suportar pelo consumidor; c) Os benefícios atribuídos ao consumidor por meio do exercício da garantia, bem como as condições para a atribuição destes benefícios, incluindo a enumeração de todos os encargos, nomeadamente aqueles relativos às despesas de transporte, de mão-de-obra e de material, e ainda os prazos e a forma de exercício da mesma; d) Duração e âmbito espacial da garantia; e) Firma ou nome e endereço postal, ou, se for o caso, eletrónico, do autor da garantia que pode ser utilizado para o exercício desta.
- III. A violação destas formalidades não afeta a validade da garantia, podendo o consumidor continuar a invocá-la e a exigir a sua aplicação.
- IV. A Reclamante peticionou a substituição do equipamento ou a resolução do contrato. Estes direitos, estando previstos no âmbito da garantia legal, já não podem ser exercidos em virtude de já terem caducado e, quanto à garantia voluntária, a mesma obrigava a Reclamada, somente, à reparação do equipamento, a qual não foi peticionada nesta sede.

A) RELATÓRIO:

No dia 12/08/2023, a Reclamante _____ apresentou reclamação contra a Reclamada _____, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Em 23/12/2018, comprou um smartwatch da marca _____ na ourivesaria _____ que na altura lhe custou cerca de €450,00, vendido com garantia de 2 anos;
- 2) Em finais de maio, princípio de junho de 2021, teve de levar o relógio à loja, pois apresentava os seguintes problemas: a bateria não se aguentava, isto é não durava mais de duas horas e aquecia bastante; o relógio quando o colocava para carregar, dava sinal de arrancar, contudo estava sempre a reiniciar-se;
- 3) Assim que deixou o relógio, foi-lhe dito que o mesmo já não tinha garantia e que iriam fazer testes para darem o orçamento para reparar;
- 4) No final de cerca de duas semanas, ligaram-lhe da loja a dizer que o problema estava no carregador/bateria e que a reparação teria um custo de €50,00 e deu permissão para reparação;
- 5) No dia seguinte, voltaram a ligar-lhe da loja a dizer que afinal tinham deixado o relógio a carregar toda a noite e o mesmo não tinha carregado, afinal o problema não era do carregador, disseram-lhe então que iriam enviar o relógio para a assistência técnica para ver o que se passava com o relógio e, assim que soubessem alguma coisa, voltavam a ligar;
- 6) Em agosto de 2021, e já passado dois meses depois de ter deixado o relógio para reparar, ligaram-lhe novamente da loja a dizer que afinal teriam de substituir o modulo (responsável pelo funcionamento do relógio) e que o mesmo teria um custo de reparação de 150€ mais IVA;
- 7) Nesta altura e para perceber o que se passava com o relógio, pediu à loja para enviar o relatório com a descrição dos problemas que o relógio tinha, pedido este que nunca foi satisfeito, pois alegaram que a "Assistência Técnica", não lhes tinha fornecido qualquer relatório;
- 8) Contudo se aceitasse a reparação o relógio ficaria com mais dois anos de garantia;
- 9) Em outubro de 2021, recebeu novo telefonema da loja a informar que como estavam a demorar muito tempo a enviar-lhe o relógio, a assistência técnica não iria cobrar a reparação, mas o relógio ficaria com a garantia de mais dois anos;

- 10) O relógio só foi devolvido em novembro de 2021, ou seja, esteve para reparar pelo período de seis meses;
- 11) Em maio de 2022 e com o relógio coberto pela garantia, teve de o levar novamente à loja, pois o relógio estava novamente com os mesmos problemas que apresentava na primeira vez que foi para reparar, com a agravante de que desta vez a proteção da parte de trás do relógio tinha saído, deixando a "máquina" exposta;
- 12) Desta vez o tempo de reparação foi cerca de um mês e meio;
- 13) Quando lhe ligaram da loja para ir levantar o relógio, pediu novamente que lhe dissessem o que tinham feito no relógio, ao que responderam não saber pois a assistência técnica tinha enviado o relógio somente com a informação de que o relógio tinha sido reparado;
- 14) Mais uma vez ficou sem saber qual o problema do relógio;
- 15) Em 03/06/2023 e a poucos meses de terminar a garantia, novamente levou o relógio à loja, pois estava com os mesmos problemas da primeira vez e segunda e novamente a tampa do relógio tinha saído;
- 16) Quando deixou o relógio na loja, disse que era inadmissível o relógio ir para reparar três vezes e sempre com as mesmas queixas;
- 17) No início de julho, ligaram-lhe a dizer que o relógio não tinha reparação, perguntou então qual a solução, e disseram que a solução que tinham para oferecer era comprar um relógio novo com desconto de 30%;
- 18) De imediato respondeu que não aceitava esta proposta, pois o relógio estava dentro da garantia;
- 19) A menina que lhe ligou disse que o relógio era de 2018 e já não teria garantia;
- 20) Contudo pediu para verificar novamente, pois foi-lhe informado verbal e por email que, após a primeira reparação, o relógio ficaria com garantia de mais dois anos, terminando esta em novembro de 2023;
- 21) No dia 17/07/2023, foi novamente contactada pela loja a informar que tinham falado com os superiores e que a proposta não se tinha alterado;
- 22) Se o relógio está dentro da garantia, foi três vezes para reparar e sempre com as mesmas queixas, e agora a pouco tempo de terminar a garantia é que o relógio não tem reparação, a única solução que considera aceitável é a substituição do relógio por um da mesma gama ou o valor do relógio aquando da sua compra.

Peticionou a substituição do relógio ou a resolução do contrato.

*

A Reclamada apresentou **contestação**, fundamentalmente, nos seguintes termos:

- 1) O relógio foi comprado em dezembro de 2018;
- 2) A Reclamante dirigiu-se à loja para reparação em junho de 2021, já tendo terminado o período de garantia;
- 3) Na altura, o conserto demorou, depois a cliente voltou em agosto de 2022 e foi, mais uma vez, reparado gratuitamente na loja e a marca decidiu oferecer a reparação porque foi um engano, tendo na loja sido dito que tinha dois anos de garantia com a substituição da peça, o que na realidade seriam os seis meses;
- 4) Agora em junho de 2023 a Reclamante dirigiu-se novamente à loja, sendo que a reparação era diferente que se tratava da tampa descolada e da bateria;
- 5) A tampa remete para a garantia inicial há 5 anos, data da aquisição do relógio, logo, já não é abrangido pela garantia e a bateria já passou os seis meses da última reparação;
- 6) A proposta apresentada à cliente foi a aquisição de um novo relógio com 30% de desconto por já não haver peças de reparação do relógio.

*

A audiência realizou-se no dia 17/11/2023, no Edifício dos Paços do Concelho, Praça da República, em Margaride, Felgueiras, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

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 fornecedor de bens, 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 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €450,00 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), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamada está obrigada a proceder à substituição do relógio. Subsidiariamente, impõe-se apreciar se a Reclamante tem direito a exigir a resolução do contrato.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

- 1) No dia 23/12/2018, a Reclamante comprou um _____ na loja da Reclamada, em _____
- 2) Em junho de 2021, a Reclamante deslocou-se com o relógio à loja da Reclamada e comunicou problemas com a bateria, bem como o facto de o relógio estar sempre a reiniciar quando colocado a carregar;
- 3) Em agosto de 2021, a Reclamada comunicou que teria de ser substituído o módulo e que o mesmo teria um custo de reparação de €150,00+IVA;
- 4) A Reclamante aceitou a reparação e o orçamento;
- 5) No dia 21/08/2021, a Reclamada comunicou à Reclamante, por email, que, aquando da substituição do módulo do relógio, teria uma garantia de reparação de 2 anos;
- 6) No dia 22/10/2021, a Reclamada comunicou à Reclamante que o fornecedor decidiu não cobrar os custos de reparação do relógio, devido à demora no envio;
- 7) O relógio foi entregue à Reclamante em novembro de 2021, após reparação;

- 8) Em maio de 2022, a Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada e reclamou, novamente, problemas de bateria, reinício sistemático do relógio e o facto de a proteção da parte de trás do relógio ter saído;
- 9) Em data não apurada, a Reclamada entregou o relógio à Reclamante e comunicou que o mesmo tinha sido reparado;
- 10) A Reclamante solicitou relatórios das reparações realizadas;
- 11) A Reclamada informou que a assistência técnica não emitiu relatórios e que enviou apenas o relógio reparado;
- 12) Em junho de 2023, a Reclamante deslocou-se novamente à loja da Reclamada, reclamando problemas de bateria, reinício sistemático do relógio e tampa descolada;
- 13) A Reclamada comunicou que o relógio não tinha reparação e ofereceu um desconto de 30% na aquisição de um novo relógio.

Factos não provados:

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

- a) O relógio custou €450,00;
- b) Em outubro de 2021, a Reclamante recebeu um telefonema da Reclamada a informar que a assistência técnica não iria cobrar a reparação, mas o relógio ficaria com a garantia de mais dois anos;
- c) A indicação de 2 anos de garantia de reparação foi um erro da Reclamada.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente), sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal e as declarações da Reclamante, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela Reclamante foi dito que continua sem saber qual o problema com o relógio, porque nunca lhe foi apresentado qualquer relatório, mas que as queixas eram sempre as mesmas. Quanto à garantia adicional de 2 anos, referiu que lhe foi dito que beneficiava deste direito porque se tratava da peça principal do relógio. Referiu que a garantia foi comunicada por email, que juntou aos autos, mas quando reclamou em julho de 2023, disseram-lhe que, afinal, não tinha garantia.

Por [redacted] mãe da Reclamante, foi dito que acompanhou a filha à ourivesaria [redacted] em junho de 2023, um sábado, porque a Reclamante ia entregá-lo para reparar. Referiu que deixaram o relógio na loja da Reclamada e voltaram à loja depois de um telefonema da funcionária, tendo sido informadas de que o relógio não tinha garantia. A Reclamante questionou a funcionária e mostrou o comprovativo da garantia, o que a funcionária confirmou no computador. Referiu a testemunha que se tratava da 2ª garantia do relógio e que a filha referiu que o mesmo apresenta o mesmo problema que tinha das outras vezes em que já se tinha deslocado à loja, embora não soubesse esclarecer qual o problema manifestado pelo equipamento.

Por [redacted] irmã da Reclamante, foi dito que acompanhou a irmã à ourivesaria mais do que uma vez, em 2022. Referiu que, na primeira vez, deixou o relógio para reparação e, na segunda, voltaram para saber como estava a situação. Quando se deslocaram a 2ª vez, a funcionária disse à Reclamante que, como já era a segunda vez que o relógio dava problemas, poderia escolher outro porque a marcar de certeza que ia indicar a substituição do mesmo. No entanto, a irmã recusou escolher outro sem saber primeiro o resultado da avaliação. Nessa altura, não falaram na garantia. Acrescentou que o problema do relógio era sempre o mesmo, estar sempre a reiniciar, desligava-se, e, quando foi entregue na loja, a tampa estava descolada. Desconhece se havia problemas de bateria e carregamento.

Quanto aos documentos, foi relevante o email de 12/08/2021, enviado pela [redacted] à Reclamada que, por sua vez, encaminhou à Reclamante. O email refere que os técnicos constataram que o carregador não estava a funcionar e o relógio estava sempre a reiniciar e que, como o relógio não tinha garantia, foi emitido orçamento. No dia 21/08/2021, a Reclamante enviou email a dizer “este relatório só fala no carregador” e, no mesmo dia, a Reclamada respondeu que a assistência se refere ao carregador e “ao facto de o relógio estar sempre a reiniciar, problema causador da necessidade de substituição do módulo (responsável pelo funcionamento do relógio). Por este motivo é que aquando da substituição do referido módulo fica

com garantia de reparação de dois anos, caso contrário, esta garantia teria apenas a duração de 6 meses”.

Foi ainda relevante o email datado de 22/10/2021, enviado pela Reclamada à Reclamante, com junção do email enviado pela _____ à assistência técnica da Reclamada e respetiva resposta. Pela _____ foi apresentado um pedido de desculpa e questionado se a cliente aceita o orçamento apresentado. Foi ainda referido que iriam oferecer o conserto sem custos, devido à demora em finalizar a reparação e como gesto de boa vontade. Em r resposta, pela assistência técnica, foi dito que “o orçamento foi aceite por email no dia 15/07. A cliente aceitou a vossa proposta de reparação gratuita se o relógio não demorar muito tempo. A cliente está a aguardar há 4 meses (...)”. Foi ainda junto um email da Reclamante, do mesmo dia 22/10/2021, a aceitar o orçamento.

Pela Reclamante foi também junto um email enviado pela Reclamada no dia 09/11/2021, a comunicar que o relógio se encontra pronto para levantamento.

Não ficou demonstrado que a Reclamada tenha contactado telefonicamente a Reclamante em outubro de 2021 e informado de que o relógio ficaria com uma garantia de 2 anos. No entanto, ficou demonstrado que, por email datado de 21/08/2021, a Reclamada comunicou a existência de uma garantia de reparação de 2 anos, após a substituição do módulo. Importa aclarar que o email faz referência, exclusivamente, a uma garantia de reparação e não de substituição ou qualquer outro compromisso assumido pela Reclamada, perante a Reclamante, em relação ao relógio.

Por outro lado, e quanto aos factos alegados pela Reclamada, não ficou demonstrado que a informação prestada por email tenha sido lapso ou erro e que a garantia em causa seria de 6 meses. Aliás, o próprio email esclarece de forma expressa que não se aplica a garantia de 6 meses, mas de 2 anos.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

O regime da venda de bens de consumo e da respetiva garantia sofreu alterações com a publicação do DL n.º 84/2021, de 18/10, o qual, no entanto, só se aplica para os contratos celebrados após a sua entrada em vigor (em janeiro de 2022), nos termos do seu art.º 53º. Relevam, então, as disposições do DL n.º 67/2003, de 08/04, na sua redação atualizada à data dos factos.

Entende-se por **garantia legal** *qualquer compromisso ou declaração assumido por um vendedor ou por um produtor perante o consumidor, sem encargos adicionais para este, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade* (art.º 1º-B, alínea f) do DL n.º 67/2003). Tal dever decorre também da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR que estabelece o direito à qualidade dos bens e serviços, devendo os mesmos ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (art.º 4º).

O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (art.º 2º, n.º 1 DL n.º 67/2003).

Nos termos do art.º 3º, n.º 1, o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue. Presume-se que as desconformidades que se manifestem no prazo de dois anos, relativamente aos bens móveis, já existiam à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade (art.º 3º, n.º 2).

Manifestada alguma falta de conformidade, tem o consumidor direito a exigir perante o vendedor a reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato, sem encargos, isto é, sem suportar as despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo as despesas de transporte, mão-de-obra e material (art.º 4º, n.º 1 e 3).

Os direitos atribuídos ao consumidor **caducam no prazo de dois anos** na ausência de denúncia de desconformidade e ainda se o consumidor não denunciar a desconformidade do bem no prazo de dois meses a contar da data em que a tenha detetado (5º, n.º 1 e 5º A, n.º 1 e 2). Caso o consumidor tenha efetuado a denúncia da desconformidade, os direitos atribuídos ao consumidor caducam decorridos dois anos a contar da data da denúncia, prazo que se suspende durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens com o objetivo de realização das operações de reparação ou substituição (art.º 5º-A, n.º 3 e 4).

Entende-se por **garantia voluntária**, qualquer compromisso ou declaração, de carácter gratuito ou oneroso, assumido por um vendedor, por um produtor ou por qualquer intermediário perante o consumidor, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer

modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade (sublinhado adicionado).

Nos termos do art.º 9, n.º 2 e 3, a declaração de garantia deve ser entregue ao consumidor por escrito ou em qualquer outro suporte duradouro a que aquele tenha acesso e deve ser redigida de forma clara e concisa na língua portuguesa, contendo obrigatoriamente as seguintes menções: a) Declaração de que o consumidor goza dos direitos previstos no decreto-lei e na demais legislação aplicável, e de que tais direitos não são afetados pela garantia; b) A informação sobre o carácter gratuito ou oneroso da garantia e, neste último caso, a indicação dos encargos a suportar pelo consumidor; c) Os benefícios atribuídos ao consumidor por meio do exercício da garantia, bem como as condições para a atribuição destes benefícios, incluindo a enumeração de todos os encargos, nomeadamente aqueles relativos às despesas de transporte, de mão-de-obra e de material, e ainda os prazos e a forma de exercício da mesma; d) Duração e âmbito espacial da garantia; e) Firma ou nome e endereço postal, ou, se for o caso, eletrónico, do autor da garantia que pode ser utilizado para o exercício desta.

A violação destas formalidades não afeta a validade da garantia, podendo o consumidor continuar a invocá-la e a exigir a sua aplicação (art.º 9º, n.º 5).

Entendemos que, aquando da substituição do módulo do equipamento, a Reclamada assumiu um compromisso, perante a Reclamante, de reparar o relógio em caso de desconformidade, durante um período de 2 anos. Após esse compromisso, tendo-se manifestado nova desconformidade em maio de 2022, a Reclamada procedeu à respetiva reparação e entregou o relógio à Reclamante, ao abrigo da garantia voluntária que havia concedido. Alegou a Reclamada que a garantia concedida foi de 6 meses, mas tal facto não resulta da declaração escrita que entregou à Reclamante.

Ainda que a declaração não cumpra os requisitos legais supra mencionados – uma vez que não apresenta todas as condições em que a mesma seria prestada – essa falta não prejudica o direito de a Reclamante exigir que a Reclamada cumpra o compromisso com o qual se vinculou.

Sucede, porém, que a Reclamante peticionou a substituição do equipamento ou a resolução do contrato. Estes direitos, estando previstos no âmbito da garantia legal, já não podem ser exercidos em virtude de já terem caducado e, quanto à garantia voluntária, a mesma obrigava a Reclamada, somente, à reparação do equipamento, a qual não foi peticionada nesta sede. Não sendo a reparação tecnicamente possível, não está a Reclamada obrigada a proceder à

substituição do equipamento, em alternativa à reparação, considerando que esse compromisso não foi assumido no âmbito da garantia voluntária concedida. Conforme elucida JORGE MORAIS CARVALHO¹, “[u]m primeiro aspeto que deve ser salientado é a total independência entre a denominada *garantia legal*, que consiste na obrigação de cumprimento em conformidade com o contrato, e a *garantia voluntária*. A primeira não é afetada nem pode ser afastada pela segunda. A garantia legal vincula o vendedor e o produtor, independentemente da sua vontade, enquanto a garantia voluntária depende de uma declaração do emitente. Face à lei portuguesa, ninguém – nem o vendedor nem o produto – é obrigado a prestar uma garantia voluntária. Trata-se de um ato de autonomia, cabendo a decisão a quem pretende prestar a garantia. (...). No entanto, quem, num ato de autonomia, decidir emití-la, encontra-se vinculado ao cumprimento do dever previsto no art.º 9º DL 67/2003 (...). Note-se que, quanto às condições para atribuição das vantagens da garantia voluntária, o emitente pode impor as que entender, no respeito pelo princípio da boa-fé, cabendo ao consumidor cumprir essas condições para delas beneficiar”.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Reclamada do pedido.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Felgueiras, 18 de dezembro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)

¹ In Manual de Direito do Consumo, 8ª edição, 2022, Almedina, pp. 458.