

SENTENÇA

Proc. Nº: 2278/2020.

REQUERENTE: A

REQUERIDAS: B

#

SUMÁRIO: De todos os elementos juntos aos autos e da prova realizada, não se demonstrou que a falta de conformidade do bem se deva a “defeito de fabrico”, ou seja, que se possa presumir que era existente à data em que o equipamento foi entregue à requerente pela requerida. Nestes termos não poderá operar a presunção vertida no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, não se podendo imputar à requerida a falta de conformidade apresentada pelo bem em Junho de 2020, após intervenção no mesmo promovida pela seguradora em função do sinistro ocorrido em Novembro de 2020, com as alterações constantes do relatório descrito no ponto 5 da matéria de facto dada como provada. E em consequência não poderá a requerente exercer, contra a requerida, qualquer dos direitos previstos no artigo 4.º do diploma, entre eles, a reclamada e pedida substituição do equipamento.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, a requerente pede a substituição do telemóvel.

2 – Alega, em síntese, que comprou um telemóvel através da loja online da requerida e em conjunto fez um seguro por um ano. O telemóvel sofreu um acidente e teve de ativar o seguro tendo pago a franquia exigida. Poucos meses depois a bateria do telemóvel dilatou e tendo o seguro terminado mas estando abrangido pela garantia entregou o aparelho numa loja da requerida que posteriormente a contactou para pagamento do display dizendo que o mesmo não era original o que impossibilitava o arranjo. Não aceitou e contactou o fabricante que lhe enviou um relatório onde informa que o telemóvel não tem arranjo dentro ou fora da garantia. Após apresentar a queixa no livro de reclamações foi contactada pelos serviços da requerida que propuseram a divisão de despesas para arranjar o telemóvel, tendo questionado onde seria feito o arranjo e qual a garantia do equipamento após o arranjo, tendo-lhe sido dito ficaria funcional e a garantia era dada pelos técnicos o que questionou.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

3 – Citada da reclamação a requerida veio aos autos (página 9), através de Ilustre mandatário, esclarecer que não se pode conformar com a reclamação apresentada uma vez que após análise pelos serviços de assistência técnica do fabricante se concluiu que o problema relatado não resulta de qualquer defeito de fabrico, pelo que não pode aceder à pretensão da requerente.

4 – Após notificação para a audiência de julgamento a requerida veio apresentar contestação onde confirma que o equipamento foi adquirido pela requerente à requerida em 8 de Janeiro de 2019, que a 26 de Novembro de 2019 o equipamento foi para reparação ao abrigo do seguro contratado por apresentar o ecrã danificado, tendo sido reparado ao abrigo das condições estipuladas no contrato de seguro. Confirma que o equipamento foi entregue à requerida pela requerente a 3 de Junho de 2020 alegando que o mesmo apresentava a bateria inchada, tendo os serviços de assistência técnica, após análise, que o problema do equipamento não resulta de qualquer desconformidade, mas sim de uma errada utilização do bem, sendo certo que por uma questão de cortesia comercial propôs a divisão em 50% do valor do orçamento de reparação, reiterando que o problema manifestado pelo equipamento não resulta de qualquer defeito de fabrico, mas sim da errada utilização do mesmo, não podendo ser reparado ao abrigo da garantia, pedindo a improcedência da ação e conseqüente absolvição da requerida do pedido contra si formulado.

5 - Foi realizada audiência de julgamento estando presentes a requerente e o Ilustre Mandatário da requerida e foi ouvida a testemunha apresentada pela requerida.

#

II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

O tribunal é competente em razão da matéria uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado na venda de um telemóvel para uso particular da requerente, do território pois o contrato de compra e venda foi celebrado na loja online da requerida a partir da casa da requerente sita no concelho de Odemira, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem, cabendo na competência deste Tribunal nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC (por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

Nos termos do artigo 14.º da Lei n.º 24/96 (alterada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de Agosto), os conflitos de consumo até € 5.000,00 estão sujeitos a arbitragem necessária quando,

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

por opção expressa dos consumidores, sejam sujeitas a tribunal arbitral.

Está em causa um direito potestativo do consumidor à arbitragem. Este direito não é novo no nosso ordenamento jurídico, já existindo quanto aos conflitos com origem na prestação de serviços públicos essenciais, como previsto no n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96.

Como se pode ler na *“Reflexão sobre a arbitragem e a mediação de Consumo na Lei de Defesa do Consumidor – A Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto”*, de Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto Ferreira, publicada na Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação, n.º 13, 2020, a folhas 34: *“Com efeito, o artigo 14.º-2 da LDC atribui ao consumidor o direito a iniciar um processo de arbitragem contra um profissional. Trata-se de um figura híbrida, que conjuga elementos da arbitragem voluntária (quanto ao consumidor) e da arbitragem necessária (quanto ao profissional) e que se caracteriza pela atribuição de um direito potestativo à arbitragem ao consumidor e a correspondente sujeição do profissional, razão pela qual qualificamos esta arbitragem como potestativa.”*

A lei em causa foi publicada a 16 de Agosto de 2019, tendo uma *vacatio legis* de 30 dias, após os quais entrou em vigor, ou seja a 16 de Setembro de 2019.

Os factos trazidos aos autos fixam como momento do conflito 3 de Junho de 2020, existindo na esfera jurídica da requerente o direito potestativo de iniciar uma arbitragem necessária contra o vendedor do bem.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se à requerente assiste o direito de ver substituído o equipamento.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte da requerida e 2) do direito da requerente a ver substituído o equipamento.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

1 – No dia 8 de Janeiro de 2019, através da loja online da requerida, a requerente adquiriu um IPHONE 7 plus e contratou um seguro de dano e roubo durante um ano, como resultou provado

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

pela fatura-recibo junta aos autos a página 3.

2 – A 29 de Novembro de 2019 o equipamento foi enviado para reparação ao abrigo das coberturas do contrato de seguro, por ter sofrido um acidente e o ecrã ter ficado danificado, tendo sido reparado pela seguradora, como resultou das declarações da requerente em audiência, da sua reclamação e dos pontos 3 e 4 da contestação apresentada pela requerida.

3 – A 3 de Junho de 2020 a requerente apresentou uma reclamação à requerida, na loja física de Portimão, por o equipamento apresentar o ecrã levantado tendo a bateria inchado, pedindo a sua reparação em garantia, como resultou das declarações da requerente em audiência, dos documentos juntos pela mesma aos autos a 5 de Abril de 2021 e dos pontos 5, 6 e 7 da contestação apresentada pela requerida.

4 – A 17 de Julho de 2020 o equipamento foi entregue à requerida não reparado, com a indicação que se encontrava fora da garantia e que o fabricante faria a substituição do equipamento caso fosse substituído o display que não era original, tendo esta intervenção um custo de 213,87 euros, o que foi recusado pela requerente, como resultou das declarações da requerente em audiência, dos documentos juntos pela mesma aos autos a 5 de Abril de 2021 e dos pontos 5, 6 e 7 da contestação apresentada pela requerida.

5 – A 31 de Agosto de 2020 a requerente recebeu o relatório técnico que pediu à marca para realizar, do qual consta que o problema do equipamento se encontra fora de garantia, tendo sido detetado: “...a bateria do equipamento inchou danificando o display. O equipamento não está abrangido pela garantia uma vez que já teve intervenções não oficiais. Faltam parafusos, display não oficial, chassis não oficial e bateria sem as fitas originais. As alterações não oficiais acima mencionadas impossibilitam qualquer reparação dentro ou fora da garantia C.”, como resultou das declarações da requerente em audiência e dos documentos juntos pela mesma aos autos a 5 de Abril de 2021.

6 – A 2 de Setembro de 2020 os serviços da requerida remeteram um correio eletrónico à requerente no qual fazem a proposta de partilha do custo de reparação anteriormente comunicado, como como resultou das declarações da requerente em audiência, dos documentos juntos pela mesma aos autos a 5 de Abril de 2021 e do ponto 11 da contestação apresentada pela requerida.

#

B – Motivação:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de testemunhas se conseguem sanar e sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes, do que resulta nos autos por confissão ou admissão das mesmas e do depoimento da testemunha apresentada em audiência.

Da reclamação da requerente e da posição da requerida, com maior ou menor acerto de datas, resultam fixados os factos atinentes às vicissitudes relativas às reparações do equipamento e suas avarias, resultando um entendimento diferente da aplicação da lei e da solução concreta para a questão.

Pela requerida foi apresentada uma testemunha, que, apesar da ligação profissional à requerida nos serviços de assistência e reparação de equipamentos, prestou depoimento de forma credível e esclarecida, demonstrando conhecimento direto dos procedimentos que relatou por exercício das funções laborais.

Pela requerente não foram apresentadas testemunhas, apesar de alertada para essa possibilidade na notificação para a audiência de julgamento

Das declarações da requerente em audiência, da sua reclamação e das comunicações remetidas aos autos resultou que o equipamento foi para reparação em consequência de sinistro ocorrido e ao abrigo das coberturas do seguro contratado, tendo sido reparado pelos serviços indicados pela seguradora em Novembro de 2019, que o equipamento apresentou a avaria reclamada em Junho de 2020 e que o relatório técnico apresentado pelos serviços técnicos da marca indicam que em virtude das reparações efetuadas pela seguradora o mesmo se encontra fora de garantia

Em conclusão, com base na análise crítica e criteriosa da prova trazida nos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

#

C – O Mérito da Causa:

1) - conhecer do cumprimento por parte da requerida:

Está em causa cumprimento da garantia do equipamento adquirido por contrato de compra e venda celebrado entre as partes, atento o pedido de substituição do equipamento por parte da requerente, dirigido à requerida.

Esta matéria encontra-se regulada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril, relativo à garantia dos bens de consumo e resulta da transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva n.º 1999/44/CE de 25 de Maio.

Fixa o n.º 2 do artigo 2.º do diploma que se presume a não conformidade do bem quando se verifiquem factos subjetivos (alíneas a) e b)) e objetivos (alíneas c) e d)).

Como “remédios” para esta falta de conformidade do bem, o diploma atribui ao consumidor, à sua escolha e sem hierarquia, a possibilidade de exercer o direito à reposição da conformidade do bem sem encargos, seja através da reparação ou da sua substituição, à redução do preço pago ou à resolução do contrato com a consequente devolução do preço pago, como resulta do artigo 4.º.

Tudo dentro do prazo de garantia de dois anos para a venda de bens móveis de consumo.

No presente caso o bem apresentou uma falta de conformidade, com o inchaço da bateria a ocorrer em Junho de 2020, dentro do prazo de garantia de dois anos, após a compra ocorrida em Janeiro de 2019, não apresentando as qualidade habituais de bens do mesmo tipo, como previsto na alínea d) do n.º 2 do artigo 2.º do diploma supra mencionado.

A lei determina que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem foi entregue a este, fixando uma presunção legal de que as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de dois anos se consideram existentes na data da entrega do bem ao consumidor.

Sucedo que ficou demonstrado nos presentes autos que o equipamento foi intervencionado pelos serviços técnicos indicados pela seguradora em Novembro de 2019 em consequência do sinistro ocorrido com o ecrã.

Na sequência dessa intervenção o equipamento foi manipulado no seu display e noutros elementos, como as fitas da bateria, que atendendo ao relatório técnico da marca pedido pela requerente, já não eram as originais.

De todos os elementos juntos aos autos e da prova realizada, não se demonstrou que a falta de conformidade do bem se deva a “defeito de fabrico”, ou seja, que se possa presumir que era existente à data em que o equipamento foi entregue à requerente pela requerida.

Aliás, a prova produzida aponta no sentido exatamente oposto, de que a falta de conformidade se verificou em data posterior à entrega do bem e muito provavelmente é resultante da intervenção promovida pelos serviços técnicos indicados pela seguradora quando do sinistro de Novembro de 2019.

Nestes termos não poderá operar a presunção vertida no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, não se podendo imputar à requerida a falta de conformidade apresentada pelo bem em Junho de 2020, após intervenção no mesmo promovida pela seguradora em função do sinistro ocorrido em Novembro de 2020, com as alterações constantes do relatório descrito no ponto 5 da matéria de facto dada como provada.

E em consequência não poderá a requerente exercer, contra a requerida qualquer dos direitos previstos no artigo 4.º do diploma, entre eles, a reclamada e pedida substituição do equipamento.

Tem sido este o entendimento dos tribunais arbitrais de consumo quando chamados a pronunciarem-se acerca desta questão, como resulta da decisão proferida no processo n.º 3390/2014 do CICAP- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, que concluiu: *“No caso, a falta de conformidade manifestou-se dentro do período temporal da garantia (2 anos). Provou-se, todavia [ver, supra, ponto 4.1.1.-c)] que ela é efectivamente posterior à entrega ao requerente, pela requerida, do iPhone. Provou-se, portanto, o contrário do que a lei presume (art. 350.º/2 do Código Civil). Tem, pois, de improceder a pretensão do requerente. Esta conclusão não é impedida pelo facto de se ter julgado não provado que a substituição do módulo do display do iPhone tivesse sido efectuada pelo requerente (assim como não ficou provado – nem, aliás, fora alegado – que fosse a requerida a sua autora). Do que se trata, aqui (quanto aos pressupostos de que dependem os remédios concedidos pela lei ao comprador-consumidor), não é de um problema de imputação subjectiva de responsabilidade (ou de um dano), mas de uma questão de determinação objectiva da anterioridade da não conformidade ao contrato.”.*

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Ou numa decisão mais recente proferida no processo n.º 46/2020 deste CNIACC, quando se decidiu: *“Em suma: do exposto poderemos extrair a conclusão que o demandante não beneficia da presunção prevista no **artigo 3.º**, do diploma que vêm sendo citado, não conseguiu provar que causa da desconformidade seja imputável à demandada e, ainda, que a demandada conseguiu provar que alguém, o demandante ou um terceiro autorizado pelo mesmo, interveio no telemóvel e que é admissível que a mesma tenha sido a causa da desconformidade. A intervenção no bem por terceiros, designadamente com a violação dos selos de segurança, constitui, para este tribunal, causa justificativa da falta de conformidade do bem, derivada do mau uso ou uso incorreto do bem pelo consumidor e/ou por terceiro autorizado pelo mesmo, e, conseqüentemente, exonera o vendedor das obrigações previstas no **artigo 4.º/1**, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 04/08, na sua redação atualizada.”.*

III – DECISÃO:

Julgo totalmente improcedente a reclamação apresentada, absolvendo a requerida do pedido contra ela formulado

*

Sem Custas.

Valor: € 813,11.

Notifique.

Braga, 9 de Junho de 2021.(não antes por impedimento)

O Juiz-árbitro,

(

P

e

d

r

o

A

r

e

;

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt