

Proc. n.º 487/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 14 de fevereiro de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um equipamento de telemóvel.

Segundo o reclamante, o mesmo adquiriu um equipamento de telemóvel da marca X através da plataforma Y e fê-lo convencido que o equipamento tinha “garantia global”. O reclamante reportou o incorreto funcionamento do telemóvel, apresentou o equipamento para reparação em reparador autorizado e o problema não ficou resolvido. Por outro lado, a marca contou como decurso de garantia todo o prazo decorrido desde a aquisição do equipamento, entendendo o reclamante que o prazo deveria ter começado novamente a contar desde a reparação. O reclamante pretende que o equipamento seja efetivamente reparado ou que lhe seja entregue um equipamento novo.

A reclamada deduziu oposição. De forma sintética, invocou a insuficiência fáctica da reclamação e a sua própria ilegitimidade (considerando que não foi a reclamada que vendeu o equipamento). Por outro lado, a reclamada recusou a existência de qualquer desconformidade do equipamento.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 16 de maio de 2023, diligência a que a compareceu o reclamante, a reclamada (representada pela respetiva mandatária) e duas testemunhas apresentadas pela reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

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) A reclamada é uma sociedade que é dona de estabelecimentos de venda e reparação de equipamentos da marca X, sendo centro de reparação autorizado da marca.
- B) No dia 20 de dezembro de 2021, o reclamante adquiriu um equipamento de telemóvel X, junto da Y, com sede Luxemburgo, tendo procedido ao pagamento da quantia de € 652,94.
- C) A compra referida em B) foi feita através no sítio de internet da vendedora.
- D) No mês de julho de 2022, o reclamante apresentou o equipamento para reparação na Z, Centro de Assistência Autorizado da X, em Lisboa, com queixas relativas a incorreção nas operações de carregamento da bateria, falhas na rede, autonomia da bateria e aquecimento do equipamento.
- E) O equipamento foi devolvido ao reclamante no dia 26 de julho de 2022 com a indicação seguinte: “Os nossos técnicos efetuaram testes de diagnósticos completos ao seu produto, e confirmaram que este cumpre agora as especificações da X relativas ao desempenho, usabilidade e funcionalidade” / “Os sintomas que mencionou poderão ter sido resolvidos quando os nossos técnicos efetuaram os diagnósticos de rotina tais como atualização de software / firmware, carga e descarga da bateria ou restauro e reposição do dispositivo e suas definições”.
- F) No mês de dezembro de 2022, o reclamante apresentou o equipamento para reparação na B, com queixas relativas a falta de rede e impossibilidade de realização de chamadas, impossibilidade de aceder a aplicações durante chamadas se estiver com dados móveis e porta de carregamento com problemas de conexão.
- G) O equipamento foi devolvido ao reclamante ainda no mês de dezembro de 2022 com a indicação de que não tinha sido detetada qualquer anomalia no seu funcionamento.
- H) No mês de fevereiro de 2023, o reclamante apresentou o equipamento para reparação na B, com queixas relativas a falta de rede e impossibilidade de realização de chamadas, impossibilidade de aceder a aplicações durante chamadas se estiver com dados móveis e porta de carregamento com problemas de conexão.
- I) O equipamento foi devolvido ao reclamante no dia 26 de fevereiro de 2023 com a indicação seguinte: “Após nosso diagnóstico não foi possível reproduzir qualquer anomalia com o equipamento. Equipamento passou nos testes da marca pelo que se desaconselha a reposição de qualquer cópia de segurança (...) Sem intervenção técnica”

- J) Com referência à questão concreta de desgaste nas lentes da câmara, igualmente reportada pelo reclamante, este foi informado de que a reparação já não estaria abrangida pela garantia.
- K) Nenhuma das intervenções técnicas referidas anteriormente (da Z ou da B) implicou o pagamento de qualquer quantia pelo reclamante.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa. Concretamente, não se considera provado que o equipamento adquirido pelo reclamante patenteasse efetivamente problemas de funcionamento que não tivessem sido devidamente reparados.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados B) e C) resultam essencialmente do documento de fls 3. Os factos provados D), E), H) e I) resultam dos documentos de fls 4 a 6. No restante foram valorados os depoimentos das testemunhas e as declarações de parte.

A testemunha J é funcionário da B. Refere que o reclamante foi cliente da empresa e é daí que o conhece. O telemóvel foi duas vezes para reparar (em datas muito próximas) e a intervenção foi feita pela testemunha. Na primeira análise o equipamento foi testado e concluiu-se que não havia nenhum problema. Na segunda análise chegaram à mesma conclusão. Por insistência do cliente, relativamente a uma questão concreta relacionada com o desgaste da câmara, mesmo estando fora de garantia, foi pedida uma exceção diretamente à X, a qual foi recusada. O desgaste na câmara não é propriamente um problema, há muitos equipamentos com falta de tinta nas câmaras, entendem que é um dano físico, que alguma coisa aconteceu para a tinta se descascar. Quanto ao restante, nenhuma desconformidade, sendo certo que foram feitos testes em local com pouca rede e não registou qualquer anomalia. A testemunha referiu que a B trabalha de acordo com regras ditadas pela X e que os técnicos têm formação específica para o efeito. Deu ainda nota de que os equipamentos só são enviados para a marca quando existem problemas de diagnóstico mais sofisticados, mas, neste caso, não havia problema nenhum. Não sabe onde foi adquirido o equipamento e confirma que a Z também é um reparador autorizado.

A testemunha M também é funcionária da empresa há cerca de 7 anos. Não teve contacto direto com o processo, mas interveio em funções de supervisão por ter sido considerada uma reincidência. Não contactou diretamente o cliente nem teve contacto direto com o equipamento. O equipamento não foi comprado na B, mas sim na Y. Sabe que o cliente referia falha de rede, não tinha possibilidade de aceder a aplicações com dados móveis quando estava a fazer chamadas. Normalmente são feitos 9 ou 10 testes e há 2 que incidem mais

especificamente sobre os problemas reportados. Não conseguiram detetar o problema reportado pelo reclamante. Repetiram os testes passados dois dias (o que é feito quando os clientes reportam anomalias intermitentes) mas nunca registaram qualquer problema. Na segunda deslocação à loja, o reclamante indicou que o problema se mantinha. Voltaram a repetir os testes e o resultado foi o mesmo. Acrescentou o desgaste da câmara e pediram substituição do módulo traseiro, mas isso não foi autorizado pela marca. A câmara não estava em garantia porque havia desgaste provocado por uso anormal. Já antes da B, o cliente tinha sido à Z (julga que em julho).

O reclamante, ouvido em declarações de parte, referiu que o equipamento apresenta falta de rede quando são usadas aplicações. Por outro lado, quando está em chamada fica sem rede apesar de o dispositivo indicar que a rede existe, aparecendo a sigla 3G. Nessas ocasiões, é obrigado a reiniciar o equipamento e a anomalia é ultrapassada. Não são situações diárias, mas acontece aproximadamente uma vez por mês. Quanto está com pressa é incomodativo. Entre as intervenções da Z e da B falou com a X que sugeriu contacto com o reparador. A Z mandou para a fábrica para testes. Segundo lhe foi transmitido, como localmente não detetaram qualquer problema, optaram por enviar para a marca. Acabaram por sugerir a reposição do equipamento, fizeram atualizações e limpezas. Mas não houve uma reparação propriamente dita. Na B colocou o equipamento a 27 de dezembro e entende que a intervenção foi insuficiente até porque demasiado rápida (1 dia). Na B o equipamento foi formatado ou repostado. No dia 31 de dezembro foi levado novamente à B e aí foi-lhe transmitido que já não estaria em garantia. Nessa segunda intervenção da B, o equipamento ficou 3 semanas. No entender do reclamante, o problema não se prende com a operadora porque tem dois cartões, um da C e outro da D.

Contra a existência de desconformidades de funcionamento releva a circunstância de o equipamento ter sido submetido a três momentos de diagnóstico, efetuados por dois reparadores autorizados diferentes, nenhum deles assumindo a existência de questões de mau funcionamento suscetíveis de reparação. Acresce que o reclamante não apresentou qualquer outra prova para além do seu próprio relato dos problemas. Finalmente, os problemas relatados são de molde a poderem ser efetivamente associados a circunstância exógenas ao equipamento considerando que o reclamante se queixa principalmente com questões de captação de rede, que se verificam com periodicidade mais ou menos mensal e que são resolvidos quando o equipamento é reiniciado. Ou seja, não foi produzida prova que pudesse ser considerada suficiente no sentido de ter como assentes as desconformidades reportadas pelo cliente, sendo certo que a reclamada conseguiu, por seu turno, demonstrar a ausência dessas desconformidades.

Fundamentação jurídica

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

Por questões que se prendem com a sequência lógica de conhecimento das questões (atendendo, de resto, ao teor do art. 608.º, n.º 1 do Código de Processo Civil [CPC]), cumpre conhecer em primeiro lugar a matéria relativa à exceção da ilegitimidade passiva. A reclamada veio alegar que, em matéria de venda de bens desconformes, os direitos do consumidor devem ser exercidos contra o vendedor do bem ou contra o seu produtor, sendo a reclamada mera reparadora autorizada. Vejamos. Nos termos do art. 6.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril¹, sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o vendedor, o consumidor que tenha adquirido coisa defeituosa pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição. Por outro lado, o n.º 3 do mesmo artigo determina que o representante do produtor na zona de domicílio do consumidor é solidariamente responsável com o produtor perante o consumidor, sendo certo que se entende por representante do produtor qualquer pessoa singular ou coletiva que atue na qualidade de distribuidor comercial do produtor e ou centro autorizado de serviço pós-venda (art. 1.º-B, al. e) do mesmo diploma). Ora, figurando a reclamada como centro autorizado de serviço pós-venda, assume com o produtor, de forma solidária, a responsabilidade por dar cumprimento aos direitos do consumidor. Nessa medida, a exceção da ilegitimidade deve ser julgada improcedente, dado que a reclamada tem interesse em contradizer a pretensão deduzida pelo reclamante.

Também não se afigura procedente a exceção da insuficiência fáctica do pedido. Com efeito, o requerimento arbitral de fls 34 (apresentado ao abrigo do disposto no art. 14.º, n.º 1 do Regulamento do CNIACC), conjugado com os documentos igualmente juntos pelo reclamante, afigura-se devidamente circunstanciado quanto aos fundamentos da reclamação apresentada, sendo certo que a reclamada não teve dificuldade em compreender o alcance da reclamação e em deduzir a oposição, entretanto, apresentada. Nessa medida, improcede igualmente a exceção deduzida quanto a este ponto.

De resto, os direitos do consumidor em matéria de falta de conformidade (designadamente os decorrentes do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril) dependem necessariamente da verificação de uma falta de conformidade, circunstância que não resultou da instrução probatória dos autos. Não existindo desconformidade, a reclamação arbitral não pode deixar de ser julgada improcedente.

Decisão

¹ Note-se que este diploma foi, entretanto, revogado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Contudo, o novo só é aplicável a contratos celebrados depois da sua entrada em vigor, ou seja, depois de 1 de janeiro de 2022 (arts. 53.º, n.º 1 e 55.º). Ora, o equipamento foi adquirido no mês de dezembro de 2021.

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada e absolve-se a reclamada do pedido formulado.

Notifique-se.

Braga, 31 de maio de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto