

Processo de arbitragem n.º 368/2020

RECLAMANTE: A

RECLAMADA: B

SUMÁRIO: Avaria de telemóvel; Garantia de bens de consumo; Responsável pela garantia; Direitos do consumidor

RESUMO:

A Reclamante adquiriu, a 2 de junho de 2017, um telemóvel da marca B, pelo valor de 559,99 euros. Cerca de um ano após a sua aquisição o predito equipamento avaria. Por ter urgência na reparação do telemóvel opta por acionar a garantia junto do representante da marca em Portugal. Após ter rececionado um email com as instruções para envio do equipamento para reparação a 24 de maio de 2018 procede à sua entrega à transportadora contratada para o efeito pelo serviço de assistência da B. O reparador oficial da marca em Portugal e que rececionou o telemóvel apresentou um orçamento de reparação no valor 197,26 euros para substituição do ecrã e respetivos adesivos, tendo verificado uma quebra interna do ecrã. A Reclamante contestou o dito orçamento uma vez que o telemóvel estava na garantia e não tinha sido responsável por qualquer quebra do ecrã. Apesar disso, a 4 de outubro de 2018, pagou a reparação porque necessitava do telemóvel com urgência. Apenas a 3 de outubro de 2019 a Reclamante recebe um email do suporte técnico da B informando que a reparação estava completa e que o equipamento seria enviado pela transportadora no prazo máximo de 48 horas. Até à data a Reclamante não rececionou o telemóvel reparado, pelo que peticionou a devolução do valor pago por uma reparação que não teria de custear por estar a mesma abrangida pela garantia dos bens de consumo e ainda a entrega do telemóvel reparado ou de outro equipamento similar.

Ao caso *decidendi* é aplicável o regime jurídico relativo às garantias associadas à venda de bens de consumo que se encontra plasmado no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, uma vez que à luz do seu artigo 6.º, n.º 1, “o consumidor que tenha adquirido coisa defeituosa pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição”. E o n.º 3 da mesma norma prescreve que o “representante do produtor na zona de domicílio do consumidor é solidariamente responsável com o produtor perante o consumidor”. Nestes termos a Reclamada B Portugal é parte legítima na ação por constituir o representante em Portugal da marca do telemóvel avariado e por ter sido esta a empresa que a Reclamante acionou para efeitos de reparação do equipamento.

Em termos de ónus da prova, a Reclamante teria de provar que o equipamento não tinha o desempenho habitual a um equipamento deste tipo e competiria depois à Reclamada alegar e provar que a avaria, denunciada pela Reclamante no prazo legal, não existia no momento em que colocou a coisa em circulação, designadamente por se dever à sua má utilização, ou qualquer outra circunstância que excluísse a responsabilidade do produtor nos termos do n.º 2 do artigo 6.º do DL n.º 67/2003. Ora, a Reclamada não logrou provar qualquer circunstância que exclua a sua responsabilidade, pelo que a Reclamante tem direito a reaver o valor pago pela reparação do telemóvel no montante total de 197,26 euros que lhe foi cobrado de forma indevida. A Reclamante tem ainda direito a que lhe seja entregue o seu telemóvel reparado e em funcionamento ou equipamento similar da mesma marca, modelo e com as mesmas funcionalidades, no prazo máximo de 30 dias.