

Proc. n.º 602/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 9 de março de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente às deficientes condições de funcionamento de um telemóvel adquirido à reclamada.

A reclamante alega que comprou um telemóvel à reclamada no dia 24 de outubro de 2022. Comunicou avarias do equipamento nos dias 14 de dezembro de 2022 e 22 de janeiro de 2023. A reclamada queixava-se de que as chamadas eram inadvertidamente interrompidas com grande frequência. Das duas vezes que o telemóvel foi para reparação, os problemas de funcionamento mantiveram-se. A reclamante pede que se reconheça o direito à resolução do contrato com devolução do valor que pagou na compra.

A reclamada apresentou contestação. Confirmou a venda do equipamento e concretizou que se trata de um telemóvel ..., com IMEI ..., mediante o pagamento de 467,50 eur. Dois meses depois da compra, a reclamante dirigiu-se a uma loja da reclamada com queixas de que as chamadas eram interrompidas sem qualquer motivo, demorando a retomar o funcionamento regular, mais referindo que o equipamento não reconhecia o 4G. O centro de assistência da marca confirmou a existência do problema reportado pela cliente e o equipamento foi substituído no dia 6 de janeiro de 2023. No dia 22 de janeiro de 2023, a reclamante voltou a reportar os mesmos problemas com o funcionamento do equipamento. Contudo, desta vez o centro de assistência não confirmou qualquer questão de mau funcionamento.

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 realização da audiência arbitral no dia 29 de junho de 2023, diligência a que as partes não compareceram. 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.

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

Factos dados como provados

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

- A) No dia 24 de outubro de 2022, a reclamante comprou à reclamada o seguinte telemóvel: ..., com IMEI
- B) Pela compra do telemóvel, a reclamante pagou 467,50 eur.
- C) No dia 14 de dezembro de 2022, a reclamante dirigiu-se a uma loja da reclamada dando nota dos seguintes problemas no funcionamento do telemóvel: as chamadas eram interrompidas sem qualquer motivo, demorando a retomar o funcionamento regular e o equipamento não reconhecia o 4G.
- D) Na sequência do referido em C), a reclamada enviou o equipamento para um centro de assistência da marca.
- E) O centro de assistência referido em D) confirmou os problemas de funcionamento reportados pela reclamante, razão pela qual o equipamento foi substituído por outro.
- F) No dia 22 de janeiro de 2023, a reclamante dirigiu-se novamente a uma loja da reclamada reportando os mesmos problemas de funcionamento que anteriormente tinha referido.
- G) Na sequência do referido em F), a reclamada enviou o equipamento para um centro de assistência da marca.
- H) O centro de assistência referido em G) não detetou qualquer problema de funcionamento no telemóvel, fazendo constar do relatório da intervenção que, efetuados testes de diagnóstico completos ao equipamento, se confirmou que o mesmo cumpre as especificações de desempenho, usabilidade e funcionalidade.

Não se consideram provados outros factos, designadamente que o telemóvel apresente problemas no respetivo funcionamento com referência à reclamação da cliente no dia 22 de janeiro de 2023.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a D) e F) resultam do acordo das partes, bem como dos documentos de fls 3 (fatura de compra do telemóvel), 7 a 10 (relatórios de reparação) e documentos juntos à contestação da reclamada. Os factos provados E), G) e H) resultam da documentação junta à contestação (relatórios técnicos de intervenção).

A circunstância de não se dar como provada a persistência dos defeitos depois da segunda intervenção prende-se essencialmente com a ausência de prova nesse sentido. Contudo, atribuiu-se também relevo aos relatórios técnicos junto pela reclamada com a contestação dos quais resulta que, efetuados testes de diagnóstico completos ao equipamento, confirmou-se que o mesmo cumpre as especificações de desempenho, usabilidade e funcionalidade.

Fundamentação jurídica

A pretensão da reclamada seria, em princípio, dirimida através da aplicação das normas contidas no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE. Contudo, a concretização dos direitos que o diploma em apreço confere ao consumidor depende da verificação de desconformidades no equipamento vendido. Ora, no caso em apreço, deu-se como provado que não foram detetadas desconformidades posteriores à primeira intervenção da reclamada. Se as desconformidades que existiam inicialmente foram supridas pelo vendedor (por reparação ou por substituição do bem), não tem o consumidor direito à resolução do contrato.

Nessa medida, a pretensão da reclamante deverá ser julgada improcedente.

Decisão

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

Notifique-se.

Braga, 14 de julho de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto