

Proc. n.º 1379/2020

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A, residente na Av. da L, P, contribuinte fiscal 000.

Reclamada: B, sociedade comercial anónima titular do NIPC 000, com sede na R. Y, 000, M.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 11 de junho de 2020, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um equipamento de relógio.

Segundo o reclamante, o relógio Smartwatch HUAWEI Watch 2 Sport Carbon Black foi adquirido no dia 13 de março de 2019 pelo preço de € 199,99. Passado algum tempo, o equipamento começou a apresentar problemas relacionados com o desprendimento frequente do pulso, o que o reclamante associa à existência de duas fissuras de um dos lados superiores ao encaixe da bracelete. Apresentada a reclamação à reclamante, esta recusou proceder à reparação / substituição do equipamento alegando que o problema tinha origem na má utilização, tendo apresentado orçamento para reparação no valor de € 119,00 (tendo havido um contacto posterior em que a reclamada admitiu reduzir para metade o valor da reparação). O reclamante pretende a reparação gratuita ou substituição do equipamento.

A reclamada constituiu mandatária e contestou alegando que o problema do equipamento se devia à má utilização pelo reclamante (o que foi detetado por gabinete técnico credenciado e independente), estando, por esse motivo, a reparação excluída do âmbito da garantia. Alegou que o orçamento de reparação foi de € 118,45, aceitando, contudo, proceder à reparação pelo valor reduzido de € 59,23.

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 9 de novembro de 2020, diligência a que compareceram o reclamante e a Ilustre Mandatária da reclamada, tendo ambos apresentado testemunhas (tendo todas as intervenções ocorrido por videoconferência em plataforma zoom). 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

Tl: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 13 de março de 2019, o reclamante adquiriu na loja da B da N um relógio Smartwatch HUAWEI Watch 2 Sport Carbon Black, tendo pago o valor de € 199,99;
- B) Em data que se situa antes de maio de 2020, o equipamento referido em A) passou a apresentar problemas relacionados o sistema de fixação do relógio ao pulso, dado que apresentava fissuras na zona de ligação entre o mostrador e a bracelete;
- C) A circunstância referida em B) impede a utilização normal do equipamento uma vez que faz com o relógio de desprenda inadvertidamente do pulso do respetivo utilizador;
- D) Em maio de 2020, o reclamante apresentou o relógio na loja onde o tinha adquirido solicitando que o problema referido em B) fosse reparado;
- E) A reclamada apresentou o relógio à D, reparador autorizado da marca Huawei, tendo esta produzido um relatório no qual fez constar que o problema tinha origem na incorreta utilização do equipamento, de onde resultava a exclusão de garantia, tendo apresentado um orçamento para reparação no valor de € 88,70 (acrescido de IVA).

Não se consideram provados outros factos com interesse para a decisão do litígio.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados referidos em A), B) e D) assentam no acordo das partes.

Os factos referidos em C) assenta no depoimento da testemunha E e nas declarações de parte prestadas pelo reclamante.

O facto referido em E) assenta no depoimento da testemunha P e no documento de fls 3 (bem como documento único junto ao articulado de contestação da reclamada).

Não se consideram provados quaisquer outros factos, designadamente que o problema referido em B) tenha origem ou causa na má utilização do equipamento ou que o mesmo tenha sido entregue para reparação com sinais de má utilização.

A testemunha E é casada com o reclamante e treinadora de atletismo, referiu que o relógio se partiu na parte de plástico e que ainda tentaram resolver o problema pela garantia, mas a loja não assumiu. Acrescentou que o relógio funciona bem quanto ao sistema eletrónico, mas o plástico que segura a pulseira partiu-se de um lado. O relógio foi comprado na loja B, no dia 13 de março de 2019, e 8 ou 9 meses depois estragou-se. Segundo a testemunha, o relógio tem

uma utilização intensa, mas é esperado que a tenha considerando as funcionalidades de que dispõe. Assegurou que não tinha havido nenhum incidente, nem mais ninguém utilizou o relógio para além do reclamante, nada tendo acontecido que pudesse justificar a quebra do relógio. Finalmente, referiu que, fruto do problema descrito, o relógio não pode ser utilizado.

A testemunha P, exerce funções como trabalhador por conta de outrem na D. Esta empresa trabalha com vários agentes e um deles é a reclamada. A empresa D é representante reparador autorizado da Huawei (muito embora trabalhem também com outras marcas). A testemunha desempenha funções de supervisão, não procedendo a reparações. A D, tem orientações das marcas quanto ao modo de proceder na análise dos diversos artigos. O equipamento aqui em causa tem um dano junto à bracelete e o relatório técnico refere também problemas relativos à alimentação e ao carregamento. A testemunha esclareceu que é o fabricante (e não a D) que define se há ou não defeito de fabrico e que foi o fabricante que deu orientações quanto a este caso concreto. Na opinião técnica da testemunha, este caso não era muito evidente no que se refere à origem do problema em eventual má utilização do equipamento.

O reclamante também prestou declarações tendo esclarecido que, quando apresentou a queixa, o problema fundamental era o da bracelete. O relógio não tinha quaisquer vestígios de uso ou sujidade. Pediu que verificassem também que por vezes carregava mal mas isso não era o fundamental, o fundamental era a bracelete.

Quanto aos factos não provados, o juiz árbitro não ficou convencido de que pudesse ter existido uma utilização indevida do equipamento, ou qual o tipo de utilização indevida que poderia estar na origem do problema reportado pelo reclamante.

Fundamentação jurídica

O Decreto-Lei n.º 62/2003, de 8 de abril, regula a venda de bens de consumo e as garantias a que lhe estão associadas, com vista a assegurar a proteção dos interesses dos consumidores, sendo aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores (respetivos arts. 1.º, n.º 1 e 1.º-A, n.º 1). Nos termos do art. 2.º, n.º 1 do Decreto-Lei referido, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, presumindo-se a não conformidade quando o bem entregue não é adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo ou quando não apresente as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à sua natureza (art. 2.º, n.º 2, als. c) e d). O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, sendo certo que se presumem já existentes nessa data as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos a contar da data de

entrega de coisa móvel corpórea (art. 3.º, n.os 1 e 2). Nos termos do art. 4.º, n.º 1 do diploma que tem vindo a ser referido, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, podendo o consumidor exercer qualquer desses direitos no prazo de dois anos a contar da entrega (arts. 4.º, n.os 1 e 5 e 5.º, n.º 1).

O regime descrito assume natureza imperativa, de tal modo que é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual antes da denúncia da falta de conformidade ao vendedor se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos no presente diploma (art. 10.º, n.º 1).

No caso dos autos, verificou-se existir uma desconformidade atempadamente denunciada pelo reclamante, na sua qualidade de consumidor / comprador. De facto, as fissuras detetadas no suporte da bracelete, na medida em que impedem a utilização normal e expectável do relógio (designadamente no que se refere à colocação e manutenção do mesmo fixo ao pulso) constitui um sinal contrário à utilização habitualmente dada a equipamentos do mesmo tipo, fazendo com que o relógio não apresente as qualidades e o desempenho que são habituais em bens do mesmo tipo. Competia à reclamada contrariar a presunção da existência de desconformidade, o que não logrou fazer, como resulta da matéria de facto dada como provada. Poderia ainda a reclamada ter contrariado a presunção de que a falta de conformidade não reportava à data da entrega do bem, coisa que igualmente não resultou da matéria de facto provada.

Nos termos do exposto, o reclamante tem direito à reparação ou substituição do equipamento, direitos que se concedem em alternativa, competindo a escolha ao reclamante / credor. Nessa medida, o pedido da reclamante deve ser julgado procedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente por provada e condena-se a reclamada a proceder à reparação ou à substituição do equipamento (em qualquer caso, sem qualquer custo do ponto de vista do reclamante), em alternativa e segundo a escolha que vier a ser manifestada pelo reclamante.

Notifique-se.

Braga, 22 de novembro de 2020

O Juiz-Árbitro