



Processo n.º 779/2023

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor pode solicitar a resolução do negócio, devendo ser devidamente ressarcido.

III – O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 15º do DL 84/2021 é de 2 anos a contar da data em que for comunicada a falta de conformidade.

IV – Nos requisitos subjetivos de conformidade, de acordo com o art. 6º, al. b), do DL 84/2021, são conformes com o contrato de compra e venda os bens que são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

V - Bem como, nos termos do art. 7º devem os bens corresponder à descrição e possuir as qualidades que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

1. Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B



Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 14 de junho de 2023, às 14h00, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, ainda que a audiência tenha decorrido via zoom a pedido das partes.

2. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, em síntese que adquiriu em 07.03.2023 um telemóvel, que está com problemas no Face ID e no ecrã. O Face ID falha constantemente, sendo por fim necessário introduzir o código de desbloqueio. A anomalia detetada foi reportada à loja B, onde o equipamento foi adquirido.



A funcionária que o atendeu na loja detetou a anomalia, mas recusou-se a executar a substituição imediata do bem, na altura apenas com 3 semanas de uso e estando no prazo legal para a troca.

Disse ser uma avaria intermitente, tendo o mesmo que seguir para a reparação, podendo ficar sem telemóvel durante 30 dias. Foi-me incutido retirar o vidro temperado que protegia o ecrã do telemóvel, a capa e reiniciar o equipamento.

Após efetuar tudo o que foi pedido a anomalia persistia, anomalia visível importa salientar.

Além da anomalia no Face ID foi reportado em simultâneo outra avaria, pois ao desbloquear o telemóvel aparece ocasionalmente um risco verde no ecrã. Segundo a funcionária esta avaria não sendo visível, o equipamento tinha de seguir para a reparação na marca.

Se o equipamento apresentasse somente a segunda avaria reportada consentia o envio para a reparação, mas visto apresentar outra anomalia, visível a todos os presentes, e cumprindo as condições do DL n.º 84/2021, pelo art. 16º recusa-se a proceder ao envio para reparação do mesmo, e reitera o pedido de substituição do equipamento, ou a resolução do contrato.

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou contestação através da sua mandatária, indicando sumariamente que o bem identificado nos autos foi realmente adquirido pelo Reclamante a 07.03.2023, sendo que a 31.03.2023 houve uma reclamação em loja feita pela Sra. M reportando uma avaria intermitente no Face ID.

A Reclamada desconhece se foram seguidas todas as orientações da marca relativamente a este componente.

A cliente que se apresentou foi informada que o equipamento teria de ser encaminhado para a empresa reparadora com técnicos da L, não tendo a mesma aceite tal envio e apresentado queixa no Livro de Reclamações.



Na resposta à pretensão de um equipamento novo, dada de acordo com o solicitado na queixa do livro, veio o bem a ser entregue na Loja B de Ponta Delgada, em 16.04.2023, com o envio à empresa reparadora certificada.

Na nota de reparação constava a menção de avaria no display, e a menção ao desbloqueio do ecrã através do Face ID que não funciona e a referência ao risco verde horizontal superior.

Analisado o equipamento pelos técnicos certificados, os mesmos concluíram que não foi detetada qualquer anomalia no equipamento, tendo o mesmo ali respondido positivamente a todos os testes.

O bem foi devolvido ao cliente a 24.04.2023.

Não existindo assim qualquer defeito ou anomalia no equipamento em apreço, facto este para a Reclamada concluído e confirmado por centros técnicos certificados da marca, entende não haver fundamento para a substituição do mesmo, ou para a resolução do contrato de compra e venda efetuado.

Assim solicita que a ação seja considerada improcedente e absolvida do pedido.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€1359,99** (mil trezentos e cinquenta e nove euros, e noventa e nove cêntimos).



4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se que apenas estava presente o Reclamante, e o seu mandatário, ilustre Dr. L, e as suas testemunhas, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária Dra. P, e a sua testemunha.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, e foram ouvidas as partes, e as suas testemunhas.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

5. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

- a. Resultam como factos provados:
 - a. O reclamante adquiriu em 07.03.2023 um equipamento ..., com o IMEI
 - b. O valor da aquisição foi de €1359,99.
 - c. A compra foi uma oferta à sua namorada Sra. M, sendo esta a utilizadora do bem.



d. A 31.03.2023 foi apresentada uma queixa no Livro de Reclamações da loja de Ponta Delgada, reportando uma avaria intermitente no equipamento no seu Face ID.

e. Na loja o diferendo não foi resolvido, e o Reclamante não aceitou enviar naquela altura o equipamento para reparação.

f. Contudo a 16.04.2023, o equipamento foi entregue na loja da Reclamada em Ponta Delgada, para envio para reparação;

g. A menção que foi colocada na nota de reparação aludia a avaria no display, conforme referência no documento de entrega e devolução.

h. Não foram feitos testes específicos ao Face ID do equipamento.

i. Nenhuma anomalia no display foi detetada.

j. O bem foi devolvido e entregue ao Reclamante a 24.04.2023.

k. Contudo o problema no Face ID persiste à data, e continua a apresentar-se de forma intermitente.

l. Esta não é uma característica comum nestes equipamentos.

m. Os problemas foram visualizados pelas testemunhas do Reclamante no processo.

n. As anomalias foram reportadas remotamente à marca L, sem intervenção da mesma, nem qualquer solução.

o. A substituição do bem não ocorreu como solicitado.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.



- b. Resultam como factos não provados
 - a. Que não exista anomalia intermitente no Face ID do equipamento.
 - b. Que tenha havido análise do funcionamento do Face ID.

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, em especial da vendedora em concreto, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

6. Do Direito

Entre o reclamante e a reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda, realizado em loja, do equipamento descrito supra, e adquirido a 07.03.2023.

Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante fez uma aquisição para uso não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda no âmbito do direito do consumo, regulado pela lei das garantias, aprovada pelo DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, bem como enquadrado nos termos da lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Para os devidos efeitos, o DL n.º 84/2021, referente aos direitos do consumidor na compra e venda (garantia) determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).



De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, al. a) os bens devem ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam. Bem como pela al. d) do mesmo n.º 1, devem possuir as qualidades e outras características inclusive no que respeita à funcionalidade, compatibilidade e segurança expectáveis nos bens do mesmo tipo.

Nos termos do art.º 6, al. b) do mesmo diploma, definidos os requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine.

De acordo com o art. 12º da referida lei alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, *o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.*



Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal, o que ocorreu de acordo com os Autos a 31.03.2023 com o preenchimento do Livro de Reclamações.

Em caso de falta de conformidade, de acordo com o art.º 15, n.º 1, do mesmo diploma em apreço DL n.º 84/2021, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

Sublinhe-se ainda que no novo regime legal das garantias em vigor, foi instituído o direito de rejeição, pelo art. 16º, ao permitir o legislador que nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias, após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato, sem que tenha de existir á luz deste artigo uma análise técnica do mesmo.

É por isso vital debruçarmo-nos sobre se há no caso em apreço comprovada falta de conformidade do contrato à luz da lei.

Importa também aludir aos termos constantes do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que *“o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.



Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o Reclamante tinha como pretensão adquirir um equipamento .., não sendo expectável que tenha problemas com o funcionamento do FaceID, como os que relata e descreve.

O Reclamante faz prova no seu depoimento de parte das anomalias que ocorrem no equipamento, reiterado pelas suas testemunhas, bem como numa primeira fase do que teria decorrido da ida à loja da Reclamada quando uma das funcionárias estaria já a proceder à substituição, até retroceder na ideia.

Deve ainda atender-se que a jurisprudência maioritária entende que ao consumidor apenas cabe provar que há a desconformidade, o que neste caso é evidente, pois não é comum que um equipamento desta natureza tenha as anomalias e falta de conformidade reportada.

Assim como do relatório técnico de entrega após a remessa do equipamento ao Centro técnico da Reclamada, e conforme testemunho apresentado entende este tribunal que ficou provado não terem sido feitos testes específicos ao Face ID, não sendo por isso mesmo verificável a anomalia.



Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.º 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.º 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.º 342, n.º 1 do CC.

Assim como o art.º 13, n.º 1, do DL 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade – no caso que o Face ID funciona corretamente – ao vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar onexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra (*Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo nº 783/11.2TBMGR.C1.S1*).

Tendo assim direito o Reclamante à reposição do bem em conformidade com o que pretendia ter adquirido e as expetativas causadas quanto ao devido funcionamento, há aqui que considerar ainda que a aquisição ocorreu no dia 07.03, e que a 31.03 estava a ser feita a queixa formal do caso, ou seja ainda dentro dos 30 dias após a entrega, e que permitem que o consumidor solicite, e tenha direito, à imediata substituição do bem, nos termos do art. 16º do DL n.º 84/2021.

Considerando o que foi peticionado, a prova apresentada e os requisitos legais avaliados de forma objetiva e subjetiva quanto à conformidade do bem, deve ser realizada a substituição do equipamento, como forma de sanar a falta de conformidade reportada.



7. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada à substituição do bem.

Deposite e notifique.

Lisboa, 28 de junho de 2023

A juiz-árbitro

Elionora Santos