

**Proc. n.º 2519/2023**

## **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 3 de novembro de 2023, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à compra de um telemóvel.

Segundo o reclamante, a mesma comprou à reclamada um telemóvel de marca .., modelo ..., pelo preço de 349,99 eur. A reclamante queixa-se do mau funcionamento do aparelho, com falta de ligação entre o recetor e o emissor, de onde decorrem grandes transtornos. A reclamante pretende a substituição do equipamento ou a devolução do seu dinheiro.

A reclamada deduziu oposição. No essencial, referiu que de cada vez que a reclamante apresentou queixas, o equipamento foi sempre remetido à marca para reparação. Acontece, porém, que a marca não detetou qualquer avaria, nem procedeu a qualquer reparação.

### 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 janeiro de 2024, diligência a que compareceram a reclamante e a 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:

- A) A reclamada é dona de um estabelecimento de venda de equipamentos eletrónicos, designadamente telemóveis, em Ponte de Sor.
  
- B) No dia 20 de abril de 2023, a reclamante adquiriu no estabelecimento referido em A) um telemóvel novo de marca ... e modelo .. pelo preço de 349,99 eur.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



- C) No dia 5 de julho de 2023 e devido a queixas de mau funcionamento por parte da reclamante (designadamente interrupção inadvertida de chamadas), a reclamada enviou o equipamento para a assistência técnica da ...
- D) Nessa ocasião, os serviços técnicos da reclamada detetaram a avaria que descreveram do seguinte modo: software / falhas áudio / intermitente e intervieram mediante atualização de software, reposição de parâmetros de fábrica e aplicação de take back cover svc sm-a336.
- E) No dia 14 de julho de 2023 e devido a queixas de não ser possível colocar o cartão sim, a reclamada enviou o equipamento para a assistência técnica da ...
- F) Nessa ocasião, não foi detetada qualquer avaria.
- G) No dia 18 de outubro de 2023 e devido a queixas de não ser possível fazer-se ouvir em chamadas, a reclamada voltou a enviar o equipamento para a assistência técnica da ...
- H) Nessa ocasião, não foi detetado qualquer avaria.

Não resultaram provados ou não provados outros factos com relevância para a decisão da causa. Concretamente, não se considerou provado que o equipamento apresenta efetivamente uma anomalia ou uma desconformidade que deva ser reparada.

#### Fundamentação relativa aos factos provados

O facto provado A) resultou do acordo das partes. O facto provado B) resultou do documento de fls 4 (fatura). Os factos provados C) a H) resultaram dos documentos de fls 10 e segs (relatório de assistência técnica).

Valorou-se o depoimento da testemunha apresentada pela reclamante e as declarações da reclamante. Contudo, tais instrumentos probatórios não foram de molde a convencer o árbitro da existência efetiva de uma anomalia no funcionamento do equipamento.

A testemunha M trabalha nas partes comuns do prédio que a reclamante habita e conhece a empresa porque foi quem lhe fez o contrato da X. Várias vezes ligou à senhora porque sabe que a senhora vive sozinha. Por várias ocasiões não a conseguiu ouvir (duas ou três vezes). Limpa as escadas no prédio em que a senhora reside, costumam estar juntas quando lá vai limpar e quando a senhora não aparece liga-lhe. Sabe qual o telemóvel porque o viu uma ou duas vezes. Não sabe quando foi comprado, a senhora queixava-se de que tinha comprado o telemóvel recentemente e que não conseguia falar com ele.

A reclamante referiu que o telemóvel funciona melhor na aplicação whatsapp. Muitas vezes queria falar com a filha e não conseguia, ou marcar uma consulta ou uma coisa no género. Tem



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



**RAL**

CENTROS  
DE ARBITRAGEM

um telemóvel de empréstimo da loja,

ouve-se bem, mas é muito velho, é muito lento. Comprou o telemóvel novo em abril de 2023. Já foi três vezes à marca. A senhora da loja confirmou o problema. Nunca melhorou das 3 vezes que lá foi. O telefone custou 349,00 eur. Comprou inicialmente para o neto, mas acabou por ficar com ele. O problema não era em todas as chamadas. Não havia dia que não tivesse problemas. Experimentou em várias zonas, para excluir a possibilidade de ser uma questão de rede. A loja terá dito que devia reclamar para a marca, para a ...

### Fundamentação jurídica

A questão que aqui se discute é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que trata os direitos do consumidor na compra e venda de bens. Da matéria de facto não resulta a existência de uma concreta circunstância que possa e deva ser qualificada como desconformidade à luz desta lei. Sendo esse um pressuposto essencial para que o regime jurídico de proteção opere, não é possível conferir essa proteção à consumidora.

Nessa medida, a reclamação deverá ser julgada improcedente.

### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada e absolve-se a reclamada dos pedidos formulados.

Notifique-se.

Braga, 31 de janeiro de 2024

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto