



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS E CONSUMO

Acta Sentença n.º: 408/20

Proc.º de Reclamação n.º 1343/19

ACTA DE AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Juiz Árbitro: Dr. Gregório da Silva Jesus

Reclamante: [REDACTED]

Empresa Reclamada: [REDACTED]

A Empresa Reclamada não se fez representar como havia informado no seu email de pág. 38.

Aberta a presente Audiência de Julgamento, o Reclamante após juramento, prestou declarações.

De seguida, após juramento, prestou declarações, como testemunha do Reclamante, [REDACTED], sua esposa.

E não havendo mais prova a produzir deu a palavra ao Reclamante para alegações, que o fez, após o que deu ele Senhor Juiz deu por encerrada a presente Audiência, e ordenando que os autos lhe sejam conclusos para a prolação da respectiva sentença.

Para constar se lavra a presente acta que é devidamente assinada.

Tribunal Arbitral do CACC da RAM, 4 de Março de 2020

O Juiz Árbitro
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM
Gregório da Silva Jesus





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Reclamação n.º 1343/2019

Sentença
n.º 408/20
(M)

I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente na [REDACTED],
[REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED],
[REDACTED], com sede na [REDACTED],
[REDACTED], pedindo que a mesma proceda à reparação de um telemóvel que lhe adquiriu, sem qualquer custo ao abrigo da garantia.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que no dia 16/12/2017 adquiriu à Reclamada um telemóvel Huawei P10 Lite Black, pelo valor de 223,16€.

O equipamento apresentou anomalias no seu funcionamento tendo sido submetido por duas vezes, em 29/03/2019 e 19/07/2019, a reparações a coberto da garantia. Em 26/08/2019, por outra anomalia no carregamento, entregou-o à Reclamada para reparação, mas esta veio a informá-lo que a garantia não a cobria porque o telemóvel tinha vestígios de humidade, apresentando-lhe um orçamento de reparação que recusou, por sempre lhe ter dado uso adequado.

A Reclamada apresentou contestação escrita na qual, em síntese, depois de reconhecer a venda e reparações anteriores realizadas, alega que o Centro Técnico da marca Huawei verificou que o equipamento apresentava humidade no módulo frontal e placas de circuito impresso, facto que tem ligação directa com a anomalia denunciada em 26/08/2019 de não carregamento, pelo que não podia ser reparado ao abrigo da garantia.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se a Reclamada deve proceder à reparação do telemóvel ao abrigo da garantia.

.Valor da reclamação: 223,16€.



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não existem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

II-FUNDAMENTAÇÃO

DE FACTO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) O Reclamante, no dia 16/12/2017, adquiriu à Reclamada um telemóvel da marca Hauwei P10 Lite Black, pelo valor de 223,16€;

2) Passado pouco tempo, o telemóvel começou a apresentar algumas deficiências, primeiramente no software e circuito audio e posteriormente no volume de som do auscultador, anomalias que foram reparadas ao abrigo da garantia no Centro Técnico da marca, respectivamente em 29/03/2018 e 6/08/2019, ocorrendo esta 2ª reparação após a entrega do telemóvel na loja da Reclamada, no [REDACTED], em 29/07/2019;

3) Em 26/08/2019, o Reclamante entregou novamente o telemóvel Huawei na loja da Reclamada para outra reparação, porque o mesmo não carregava, vindo o Centro Técnico da marca a informar que o equipamento apresentava humidade no módulo frontal e placas de circuito impresso pelo que não podia beneficiar da garantia, apresentando um orçamento para substituição do equipamento com disponibilidade da Reclamada para suportar 20% desse custo;

4) O Reclamante não aceitou essa explicação e orçamento, por considerar que sempre deu um uso adequado ao telemóvel;

5) Em 16/09/2019 o Reclamante formulou uma reclamação no respectivo livro da Reclamada.



Não se provou que o telemóvel tivesse sido por alguma vez exposto a líquidos ou utilizado em zonas particularmente húmidas.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 8, 9 a 12, 60 e 67, aceites e confirmados pelas partes, bem como nas declarações do Reclamante prestadas na audiência de julgamento plenamente concordantes com o teor dos mesmos.

No referente ao facto não provado, para além do relatório técnico elaborado pela empresa de assistência técnica credenciada pela marca, inserto de fls. 12 a 14, 63, 65 e 66, tão só conclusivo na afirmação da existência de humidade, nenhum outro dado foi alegado ou fornecido pela Reclamada



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

no sentido de demonstrar, de forma segura e inequívoca, qual a causa dessa humidade, nomeadamente que residisse no mau uso do telemóvel pelo Reclamante.

DE DIREITO

O Reclamante peticiona, como se disse, que a Reclamada proceda à reparação do seu telemóvel, sem qualquer custo ao abrigo da garantia.

Estamos perante um contrato de compra e venda nos termos do art. 874.º do Código Civil (doravante CC), celebrado entre o Reclamante, comprador consumidor, e a Reclamada, vendedora profissional, o qual, atento o disposto no art. 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31/07 deve ser considerado contrato de consumo.

Segundo o art. 4.º, desta Lei, os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam, e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim.

Atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que o telemóvel adquirido pelo Reclamante sofre de vício que o desvaloriza, não tendo a qualidade necessária para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo.

Trata-se, obviamente, de uma falta de conformidade, daí que não se levantem dúvidas de ser aplicável ao presente litígio o regime definido pelo Decreto-Lei (DL) n.º 67/2003, de 8/04, posteriormente alterado e republicado pelo DL n.º 84/2008 de 21/05, que procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999 visando a regulamentação da venda e outros contratos de consumo.

Assim sendo, determina este diploma no n.º 1 do art. 2.º ter o vendedor a obrigação de entregar ao consumidor o bem em conformidade com o contrato, estabelecendo de seguida no n.º 2 um conjunto de presunções, elidíveis, de não conformidade com o contrato, das quais nos importa aqui particularmente a contida na alínea d)¹.

Depois, nos termos do art. 3.º do referido DL, são dois os requisitos para a responsabilidade do vendedor: 1) existência de defeito no momento da entrega do bem ao consumidor; 2)

¹ Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato quando: “d) não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (...)”.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

manifestação desse defeito no prazo de 2 anos a contar dessa entrega, caso se trate de coisa móvel, para que o consumidor possa beneficiar da presunção de que o defeito já existia nessa data de entrega².

Recai, assim, sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade do bem com o convencionado no contrato e que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos. No caso, a falta de conformidade consiste no facto de o telemóvel não carregar e a mesma foi denunciada no prazo de 2 anos após a sua aquisição e entrega ao Reclamante. Isto é, estão aqueles pressupostos claramente satisfeitos e demonstrados pelos factos assentes, daí que se presuma que a aludida anomalia já existia no momento da entrega do equipamento (nº 2 do art. 3.º do DL nº 67/2003).

Ora, esta presunção legal é ilidível, mas, no caso, não foi ilidida pela vendedora/reclamada (cfr. art. 350.º do CC), que também não demonstrou que o defeito, pelas suas características ou pela natureza da coisa, não pudesse derivar de causa genética, no sentido de causa anterior à entrega.

De facto, de um lado, o Reclamante sustentou que o usou sempre com observância das condições de utilização, mas em seu abono nenhum outro facto adjuvante relevante e probatório ofereceu. Ficamo-nos unicamente com o seu depoimento. Do outro lado, a Reclamada, procurou essa ilisão imputando a anomalia mencionada a mau uso por parte daquele, suportando-se unicamente no relatório elaborado pelo Centro Técnico de assistência da marca, conclusivo na afirmação da existência de humidade no módulo frontal e placas de circuito impresso do telemóvel como causa da anomalia, mas sem a poder explicar ou adjuvar com algum outro dado ou facto que tornasse indubitável ser a mesma devida a mau uso do Reclamante.

Assim sendo, estes escassos, e interessados, elementos de prova produzidos não permitem afastar uma séria e legítima dúvida que permanece para o julgador, acerca da existência e verdadeira causa dessa anomalia. Em suma, não ficou seguro que fosse devida a mau uso do Reclamante, não podendo deixar de se considerar algo estranho que nenhum sinal dessa humidade e corrosão apontadas tivesse sido encontrado cerca de 20 dias antes, quando a mesma assistência técnica realizou a reparação de 6/08/2019, como o comprova o relatório de reparação 3541806 de que se encontra cópia a fls. 11.

Como assim, tem de considerar-se, por efeito da presunção legal não ilidida, que a falta de conformidade já existia no momento da entrega do telemóvel. Vale o mesmo por dizer ser a

² Considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, no nº 2, do art. 3.º estabeleceu essa presunção a favor do consumidor, salvo se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

vendedora Vodafone responsável perante o comprador pela falta de conformidade, como resulta do artigo 3.º, nº 1, do mesmo DL.

Destarte, em caso de falta de conformidade da coisa, o consumidor pode exigir, independentemente de culpa do fornecedor do bem, a reparação da coisa, a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato (cfr. art. 4.º, nº 1 do DL 67/2003)³.

Por sua vez, para exercer esses mesmos direitos, de acordo com o que dispõe o art. 5º- A, nºs 2 e 3, do mesmo diploma, sob pena de caducidade, tratando-se ainda de bem móvel, deve o comprador denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de 2 meses a contar da data em que a tenha detectado, e de seguida exercê-los no prazo de 2 anos a contar da data dessa denúncia. Também estes dois requisitos temporais se mostram respeitados, pois o contrato de compra e venda do telemóvel foi celebrado em 16/12/2017, o defeito em causa foi denunciado à Vodafone em 26/08/2019, menos de um mês depois de o Reclamante o haver recepcionado da anterior reparação, e a reclamação deu entrada neste CACC em 21/10/2019.

O art. 342.º, nº 1 do CC, constituindo uma pedra basilar no regime das provas, estatui que *“Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”*, e, assim sendo, porque o acervo factual provado é claro, é forçoso concluir haver o Reclamante satisfeito aquele seu ónus, da falta de conformidade do telemóvel, da tempestividade do exercício do seu direito e de beneficiar da garantia prestada. A sua pretensão de reparação do telemóvel tem de proceder.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se procedente a reclamação apresentada pelo Reclamante [REDACTED] e, consequentemente, condena-se a Reclamada [REDACTED] a proceder à reparação do telemóvel em causa, sem encargos para o mesmo.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 12/03/20

³ Veja-se neste sentido, Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, 3ª ed., págs. 80/89. O consumidor tem ainda direito à indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos (art. 12.º, nº 1, da Lei 24/96), aqui não peticionados pelo Reclamante.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

O Juiz Árbitro

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM
(Gregório Silva Jesus)