



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

ata 612/24
Sentença

Processo de reclamação n.º1371/19

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Objeto da reclamação: avaria em telemóvel adquirido numa loja da Reclamada.

Pedido: reparação do equipamento adquirido.

Valor: 79,95€ (setenta e nove euros e noventa e cinco cêntimos).

Frustrada a tentativa de conciliação, procedeu-se à realização da audiência de discussão e julgamento.

Com interesse para a decisão da causa, ficaram provados os seguintes factos:

- A. A 25.11.2018, o reclamante [REDACTED] adquiriu um telemóvel, marca [REDACTED] no valor de 139,99€ (centro e trinta e nove euros e noventa e nove cêntimos).
- B. O touch do equipamento ficou bloqueado, impedindo o seu uso.
- C. A 17.10.2019, o reclamante [REDACTED] comunicou a avaria à reclamante para reparação.
- D. A reclamada [REDACTED] informou o reclamante [REDACTED] que a anomalia não seria coberta pela garantia, uma vez que o equipamento apresenta corrosão devido a contacto de líquidos, fazendo com que o equipamento não funcione, tendo apresentado um orçamento para substituição do módulo de display e atualização do software no valor de 79,95€ (setenta e nove euros e noventa e cinco cêntimos).

Fundamentação da matéria de facto:

Reclamante e reclamada estão de acordo quanto à compra e à existência de um defeito do equipamento adquirido, divergindo unicamente na causa desse defeito, o primeiro nega que o equipamento tenha estado em contacto com algum líquido, enquanto a reclamada alega que a corrosão encontrada no equipamento se deveu ao uso dado pelo reclamante.

Contudo, assente a existência de corrosão, a reclamada, sobre quem recai o ónus probatório, não provou que esta deficiência tenha sido consequência de uma ação externa, leia-se, uso indevido por parte do reclamado, sendo certo que a corrosão de um equipamento eletrónico é compatível com outra causa não imputável ao consumidor, nomeadamente, falta de isolamento "natural" do equipamento, deficiente armazenamento do equipamento ou mesmo deficiência de algum dos componentes do equipamento,

Fundamentação de direito:

O contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada consubstancia um contrato de compra e venda de um bem de consumo, cuja disciplina jurídica está plasmada nos artigos 874º do Cód. Civil e 2º, 4º e 12º do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril.



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

Este último diploma legal consagrou como direitos gerais do consumidor, além do mais, o direito à qualidade dos bens ou serviço, o direito à prevenção e o direito à reparação dos prejuízos.

De acordo com esse diploma legal, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. art. 2º, n.º1), respondendo o primeiro perante o segundo por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue (cfr. art. 3º, n.º1).

Resulta pois dessa lei, a imposição de uma garantia de qualidade (cfr. artigo 4º, n.º1, 2 e 4), assente, por um lado, na manutenção dessa garantia por dois anos, por outro lado, na dispensa da prova por parte do comprador da anterioridade do defeito à data da entrega do bem, embora este tenha sempre de provar a existência do defeito.

Com efeito, nas diversas alíneas do n.º2, do artigo 2º desse diploma legal elencam-se os critérios legais para a aferição da existência de desconformidade, presumindo-se que um bem de consumo não é conforme com o contrato se o consumidor alegar e demonstrar algum facto que revele que o objeto entregue, a saber:

a) não preencher todas as características descritas, em termos precisos, concretos e objetivos, pelo vendedor e/ou não cumprir os objetivos anunciados pelo profissional [cfr. 1ª parte da al. a)];

b) não apresentar as mesmas qualidades ou características de uma amostra ou modelo exibido ao consumidor, sem que o profissional tenha ressalvado e expressamente esclarecido o consumidor dessa não correspondência integral [cfr. 2ª parte da al. a)];

c) não ser adequado ao cumprimento de um uso específico que o consumidor pretendia conferir ao bem, do qual o vendedor foi informado em momento prévio à celebração do contrato e que integrou o conteúdo deste [cfr. al. b)];

d) não se revelar apto, segundo um critério objetivo, a satisfazer todas as utilizações habituais conferidas a bens do mesmo tipo [cfr. al. c)]; e

e) não apresentar as características ou a performance que, atendendo à natureza do bem, um consumidor médio podia dele razoavelmente esperar [cfr. al. d)].

Assim, mediante alegação e prova da ocorrência, no momento da entrega do bem pelo vendedor, de facto(s) que preencha(m) um ou mais dos critérios acima enunciados, o consumidor pode optar por um dos direitos previstos no artigo 4º, n.º1, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril, sem qualquer hierarquia entre eles, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito (cfr. art. 4º, n.º5), a saber:

- o direito à reparação e substituição do bem sem quaisquer encargos,
- o direito à redução do preço e
- o direito à resolução do contrato,
- podendo cumular, com qualquer um desses pedidos, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento



S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

da obrigação de conformidade (cfr. artigos 12º, n.º1, da Lei n.º24/96, de 31 de julho, e 798º do Cód. Civil).

Para tal é necessário que a falta de conformidade seja verificada dentro do prazo da garantia legal de conformidade de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, no caso, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (artigo 5.º, n.º1).

Nesta sede, o legislador consagrou a presunção de anterioridade no sentido de que o vício ou defeito presume-se pré-existente ao momento da entrega/fornecimento material do bem, de acordo com a qual "[a]s faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respetivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa (por se tratar de um bem de desgaste rápido ou sujeito a um prazo de validade) ou com as características da falta de conformidade" (quando resultar de forma evidente que esta não se ficou a dever a circunstâncias relativas ao próprio bem e à sua utilização segundo os termos normais ou fixados pelas partes) – cfr. art. 3º, n.º2, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril.

Destarte, a ilusão da presunção de anterioridade e o consequente afastamento da garantia legal de conformidade dependem da alegação e prova da ocorrência de um facto posterior ao momento da entrega, imputável ao consumidor (nomeadamente, por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito, do qual tenha resultado diretamente a falta de conformidade, não podendo o mau uso servir para evitar a responsabilidade do vendedor em relação a outras anomalias manifestadas pelo bem e que em nada se relacionem com o dito manuseamento indevido.

Por conseguinte, não tendo a requerida logrado demonstrar que a identificada falta de conformidade se deveu a uma ação externa exercida sobre o telemóvel (nomeadamente, a alegada queda, impacto ou pressão infligido sobre o equipamento), posterior à sua entrega, imputável ao requerente e/ou a terceiro utilizador do bem, e estabelecer um nexo de causalidade direta entre tal facto e a anomalia detetada pelo aqui reclamante, a presente reclamação arbitral terá necessariamente de proceder.

*
*
*
*
*
*
*
*
*
*
*



S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Decisão

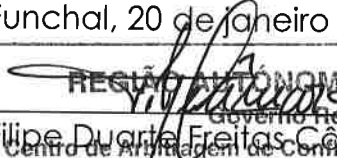
Pelo exposto, condeno a reclamada [REDACTED]
a proceder à reparação do equipamento do reclamante [REDACTED]

Sem custas.

Notifique.

*

Funchal, 20 de janeiro de 2021


REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Filipe Duarte Freitas Câmara
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM
(Juiz árbitro)