



Reclamação nº 1001/2016

## I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente [REDACTED],  
intentou a presente reclamação contra [REDACTED]  
[REDACTED] (por diante só [REDACTED]), com sede no  
[REDACTED], [REDACTED], pedindo que a  
mesma, ao abrigo da garantia, proceda à reparação do telemóvel que nela adquiriu ou a resolução  
do contrato.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que adquiriu na  
Reclamada um telemóvel da marca Samsung, por ser à prova de água, e na primeira utilização  
apareceu água dentro do ecrã.

A Reclamada repôs a conformidade do bem ao abrigo da garantia, assumindo que o  
equipamento tinha um problema de isolamento à água, mas após nova utilização voltou a surgir  
água sendo que a Reclamada desta vez não o reparou ao abrigo da garantia, por o fabricante não  
assumir a anomalia considerando que tem vestígios de humidade.

A Reclamada não apresentou contestação.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se  
a Reclamada deve proceder à reparação do telemóvel, ou ser declarada a resolução do contrato.

Valor da reclamação: 169,86€



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.

## II-FUNDAMENTAÇÃO

### DE FACTO



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

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

1) O Reclamante, em 17/10/2015, adquiriu na Reclamada um telemóvel da marca Samsung, SM-G388F, pelo valor de 169,99€;

2) O telemóvel encontrava-se em exposição no interior de uma embalagem que exibia no seu lado externo uma fotografia do mesmo equipamento emerso na água, circunstância esta que determinou o Reclamante a comprar por se mostrar ser à prova de água;

3) Cerca de três meses após a compra, porque tivesse aparecido líquido no ecrã com imagens desconexas, por indicação da Reclamada o Reclamante apresentou-o em 13/01/2016 para reparação na [REDACTED], a coberto da garantia, procedeu à sua reparação e lho devolveu em 25/01/2016;

4) Em 22/04/2016, por de novo ter surgido água no ecrã e o microfone e altifalante não funcionarem, voltou o Reclamante a entregar o telemóvel para reparação, desta vez na [REDACTED];

5) Face às insistências do Reclamante, a Reclamada apresentou o equipamento para reparação primeiramente na [REDACTED] depois na [REDACTED] – [REDACTED], e por fim na [REDACTED], tendo todas elas recusado a sua reparação por perda de garantia, a última das quais em 2/06/2016, pelo facto de o equipamento apresentar humidade na placa principal, no *display* e na tampa traseira, directamente relacionada com aquelas anomalias, tendo-lhe sido apresentado para a reparação um orçamento de 169,86€;

6) O Reclamante não aceitou essa justificação e orçamento, formulando em 4/07/2016 uma reclamação no respectivo livro da Reclamada;

7) O Reclamante, engenheiro civil exercendo a sua actividade profissional na construção civil, apresentou o telemóvel para a segunda reparação após o haver molhado quando procedia à lavagem do carro e o mesmo se encontrava num bolso dos calções.



Não se provou que alguma vez o Reclamante tivesse submergido ou exposto directamente à água o referido equipamento.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 36 a 38, 9 a 13 e ao junto no decurso da audiência, aceites e



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

confirmados pelas partes, quer quanto à sua emissão quer quanto ao seu conteúdo, tendo relativamente aos factos neles expressos Reclamante e representante da Reclamada prestado no decurso da audiência de julgamento declarações plenamente concordantes.

Alicerça-se ainda nas declarações prestadas pelo Reclamante quanto à sua actividade profissional e uso do equipamento, por se mostrarem a tal respeito isentas, convincentes e em nada infirmadas pela parte contrária, merecedoras por isso mesmo de credibilidade.

No referente ao facto não provado, para além do referido nos relatórios elaborados pelas empresas de assistência técnica credenciadas pela marca antes mencionadas nenhum outro dado foi alegado pelo representante da Reclamada no sentido de demonstrar de forma segura e inequívoca o mau uso do telemóvel, não indo além da aceitação da declaração feita pelo mesmo quanto ao uso acima descrito no facto nº 7 e da alegação de que em algum outro momento pudesse ter havido uma situação em que o telemóvel tivesse apanhado água, o que, reconheça-se, não é suficiente para que o tribunal possa ter por certa e inequívoca a sua má utilização pelo Reclamante, obviamente na perspectiva da especificidade de um equipamento à prova de água.

### **DE DIREITO**

O Reclamante peticiona, como se disse, que, ao abrigo da garantia, a Reclamada proceda à reparação do telemóvel da marca Samsung que nela adquiriu, ou a resolução do contrato.

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, nº 1, da Lei nº 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 as qualidades necessárias para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo.



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Trata-se, obviamente, de um defeito, de uma falta de conformidade, daí que não se levantem dúvidas de ser aplicável ao presente litígio o regime definido pelo Decreto-Lei (DL) nº 67/2003, de 8/04, posteriormente alterado e republicado pelo DL nº 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.

Determina este diploma no nº 1 do art. 2.º ter o vendedor a obrigação de entregar ao consumidor o bem em conformidade com o contrato de compra e venda, estabelecendo de seguida no nº 2 um conjunto de presunções (elidíveis) de não conformidade com o contrato, das quais nos importa aqui particularmente a contida na alínea d)<sup>1</sup>.

Por seu turno, nos termos das disposições conjugadas dos arts. 3.º e 5.º do referido DL, são dois os requisitos da responsabilidade do vendedor:

1) existência de defeito no momento da entrega do bem ao consumidor. Considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, no nº 2, do art. 3.º estabeleceu uma presunção a favor do comprador, presumindo-se a existência do defeito na data da entrega se o mesmo se manifestar num prazo de 2 anos, a contar dessa entrega, tratando-se de coisa móvel, salvo se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade;

2) manifestação desse defeito no prazo de 2 anos a contar da sua entrega, caso se trate de coisa móvel.

Recai, assim, sobre o comprador o ónus da prova da falta de conformidade do bem adquirido com o convencionado e que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos após a entrega do bem, se se tratar de coisa móvel, pressupostos claramente satisfeitos e demonstrados pelos factos assentes.

Observe-se, porém, que a falta de conformidade não poderá ser oposta pelo comprador se, no momento em que for celebrado o contrato, tiver conhecimento dela ou não puder razoavelmente ignorá-la, como dispõe o nº 3, do art. 2.º, do DL citado. Circunstância esta que no caso em apreço não se mostra verificada, e que não foi sequer alegada pela Reclamada.

Importa, então, manifestada que foi a desconformidade dentro do prazo de dois anos a contar da data da entrega do telemóvel, que se presume já existente no momento relevante, que é

---

<sup>1</sup> 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, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem”



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

o dessa mesma entrega (nº 2 do art. 3.º do DL nº 67/2003). 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 um lado, e para lá da situação ocorrida descrita no facto provado nº 7, o Reclamante sustentou que o usou sempre com observância das condições de utilização recomendadas, da mesma forma que o fizera com o seu anterior telemóvel igualmente à prova de água e com o qual nunca teve problemas, e que aquando da primeira reparação, em 13/01/2016, feita a coberto da garantia, lhe foi dito que o equipamento tinha um problema de isolamento. Mas em seu abono nenhum outro facto adjuvante e probatório ofereceu. Ficamo-nos unicamente com o seu depoimento.

Do outro lado, a Reclamada, pela voz do seu representante no decurso da audiência de julgamento, procurou essa ilisão imputando as anomalias mencionadas a mau uso por parte daquele, dado o telemóvel apresentar humidade na placa principal, no *display*, e na tampa traseira, suportando-se unicamente nos relatórios elaborados pelos técnicos de assistência da marca, conclusivos nas suas asserções mas omissos na explicação das mesmas, nomeadamente que concreto tipo de mau uso por parte do utilizador se evidenciava, ou indiciava, como causa dessa anomalia, algo estranha num equipamento que se apresenta como sendo à prova de água.

É certo o Reclamante reconhecer que pelo menos uma vez, seguramente de forma ocasional, molhou o telemóvel que detinha no bolso dos calções quando lavava o carro. Contudo, percorrendo as recomendações enunciadas no Manual do Utilizador do equipamento, insertas de fls. 6 a 8 destes autos, tal ocorrência não é, de modo algum, susceptível de ser enquadrável em qualquer uma das que nele são desaconselhadas por capacidade de causar dano, quando precisamente a sua principal qualidade, destacada e publicitada pelo fabricante como *leitmotiv* para as vendas<sup>2</sup>, reside em poder ser mergulhado na água até à profundidade de 1 metro, com permanência máxima de 30 minutos.

Já agora, diga-se, que nem é expectável pelo comprador que foi motivado por essa qualidade que um facto desse tipo seja susceptível de ocasionar a anomalia verificada, do mesmo modo que não se entende como o primeiro pedido de reparação foi atendido a coberto da garantia e o posterior já não, quando a anomalia era a mesma, a humidade.

---

<sup>2</sup> Bem evidenciada não só na embalagem na forma antes descrita como no *site* da Samsung que consultámos.



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Em suma, os escassos, e interessados, elementos de prova produzidos não permitem afastar uma séria e legítima dúvida que permanece para o julgador acerca da verdadeira causa dessas anomalias. Não ficou seguro que fossem devidas a mau uso do Reclamante, não podendo deixar de se reconhecer como algo singular o facto de um equipamento à prova de água logo ao cabo de poucos meses, e nunca mergulhado ou exposto directamente a água, apresentar humidade no seu interior.

Como a falta de conformidade se manifestou no decurso dos 2 anos após a entrega da coisa ao comprador, então, tem de considerar-se, por efeito da presunção legal não ilidida, que já existia no momento dessa entrega. Vale o mesmo por dizer ser a vendedora **Fnac** responsável perante o comprador pela falta de conformidade, como resulta do artigo 3.º, nº 1, do mesmo DL.

Assim sendo, em caso de falta de conformidade da coisa o consumidor pode, então, 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. arts. 2.º, nº 1, 3.º, nº 1 e 4.º, do DL 67/2003)<sup>3</sup>.

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.

Foi na observância e acolhimento proporcionado por estes normativos que o Reclamante denunciou à Reclamada os vícios apresentados pelo telemóvel e pediu a sua reparação. Face ao inêxito do seu pedido insiste agora, e primeiramente, no mesmo pedido, com reconhecimento da garantia prestada.

Aqui chegados, é altura de vermos o que se passa no caso concreto, sob o enfoque da normatividade antes expressa. Constatamos, então, que o contrato de compra e venda do telemóvel foi celebrado em 17/10/2015, os defeitos foram denunciados à **Fnac** em 22/04/2016, e a sua reclamação deu entrada neste CACC em 30/08/2016.

Estes factos, tornados incontroversos por força da instrução realizada, permitem-nos concluir que o Reclamante cumpriu a sua missão processual: alegou e provou os defeitos no

---

<sup>3</sup> 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 DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

período da garantia legal. Sobre a Reclamada **Fnac** impedia o ónus de alegar e provar factos impositivos do direito do Reclamante, que poderiam isentá-la da obrigação de reparação, como o por-lhe e provar que a concreta causa de falta de conformidade com o contrato de compra e venda era posterior à entrega da coisa (afastando a presunção de existência do defeito ao tempo da entrega que justifica e caracteriza a garantia de bom estado e funcionamento), ou era incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade, por forma a ser imputável a acto do comprador, de terceiro ou devida a caso fortuito, ou, ainda, se manifestara para lá de dois anos a contar da data da entrega, o que não logrou como antes anotámos.

O art. 342.º, nº 1 do CC, constituindo uma pedra basilar no regime das provas, estatui que: “*Aquele 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.

Deste modo, a pretensão do Reclamante tem de proceder

### III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condena-se a Reclamada [REDACTED] a proceder à reparação do telemóvel Samsung, sem qualquer encargo para o Reclamante.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 13/07/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)