

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

Reclamação nº 1011/2016

I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente na [REDACTED],
[REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED]
[REDACTED] (por diante [REDACTED]), com
sede [REDACTED], [REDACTED], pedindo que
a mesma proceda à reparação de um telemóvel que lhe adquiriu.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que no dia 24/10/2015 adquiriu na Reclamada um telemóvel ASUS, pelo valor de 289,99€.

O equipamento apresentou anomalias no ecrã pelo que o entregou para reparação, e foi informado que a garantia não a cobria atendendo a que fora detectado líquido no interior do equipamento, tendo-lhe sido apresentado um orçamento de reparação no valor de 94,27€.

O Reclamante acrescenta que quando lhe entregaram o telemóvel vinha sem o botão do On/Off, pelo que solicitou a sua reparação.

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 ao abrigo da garantia.

Valor da reclamação: 94,27€



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

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



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

1) O Reclamante, no dia 24/10/2015, adquiriu na Reclamada um telemóvel Asus Zenfone2 Selfie, pelo valor de 289,99€, que passados cerca de 6 meses começou a apresentar anomalias no ecrã (uma parte da zona superior não respondia ao toque e manchas nas zonas esquerda e direita), pelo que em 17/04/2016 entregou-lho para reparação;

2) Em 27/04/2016 a empresa que presta assistência técnica à marca informou que o equipamento não podia beneficiar da garantia por conter líquido no seu interior e ter um botão danificado, apresentando um orçamento de reparação no valor de 94,27€, do que a Reclamada deu conhecimento ao Reclamante;

3) Este não aceitou essa explicação e orçamento, e quando em 18/05/2016 se deslocou à loja da Reclamada para levantar o telemóvel verificou que o mesmo não tinha o botão On/Off que estava colocado quando fora para a reparação, daí que tenha recusado levantá-lo;

4) Nessa mesma data a Reclamada enviou o telemóvel para a empresa de assistência técnica para ser colocado o referido botão, o que aconteceu, tendo o Reclamante levantado o telemóvel em 5/07/2016;

5) Em 19/06/2016 o Reclamante formulou uma reclamação no respectivo livro da Reclamada.

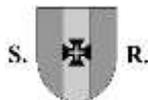


Não se provou que o telemóvel tivesse sido por alguma vez exposto a líquidos ou utilizado em zonas particularmente húmidas.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 6 a 10, aceites e confirmados pelas partes, pois que quanto aos mesmos Reclamante e representante da Reclamada prestaram na audiência de julgamento declarações plenamente concordantes.

No referente ao facto não provado, para além do relatório técnico elaborado pela empresa de assistência técnica credenciada pela marca, inserto a fls.8, nenhum outro dado foi alegado pelo representante da Reclamada no sentido de demonstrar de forma segura e inequívoca o mau uso do telemóvel pelo Reclamante. Compreensivelmente, não foi além da alegação de que em algum momento pudesse ter havido uma situação em que o telemóvel tivesse apanhado água ou estado em ambiente húmido e de vapores, conjectura que, reconheça-se, não é suficiente para que o tribunal possa ter por certa e inequívoca a sua má utilização.



DE DIREITO

O Reclamante peticiona, como se disse, que a Reclamada proceda à reparação do seu telemóvel.

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 vícios que o desvalorizam, não tendo as qualidades necessárias 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.

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 de compra e venda, 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.

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 n.º 2, do art. 3.º

¹ Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato quando: d) não apresentem 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 DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

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 n.º 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 o dessa mesma entrega (n.º 2 do art. 3.º do DL n.º 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, o Reclamante sustentou que o usou sempre com observância das condições de utilização, mas em seu abono nenhum outro facto adjuvante e probatório ofereceu. Ficamos 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, suportando-se unicamente no relatório elaborado pelo técnico de assistência da marca mas sem o poder detalhar e explicar, ou adjuvar com algum outro dado ou facto que o tornasse indubitável.

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 verdadeira causa dessas anomalias. Não ficou seguro que fossem devidas a mau uso do Reclamante.



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

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 [REDACTED] 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, 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)².

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 no mesmo, 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 24/10/2015, os defeitos foram denunciados à [REDACTED] em 17/04/2016, e a sua reclamação deu entrada neste CACC em 23/09/2016.

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 período da garantia legal. Sobre a Reclamada [REDACTED] impedia o ónus de alegar e provar factos impeditivos do direito do Reclamante, que poderiam isentá-la da obrigação de reparação, como opor-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

² 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

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 pelo Reclamante e, conseqüentemente, condena-se a Reclamada [REDACTED], a proceder à reparação do telemóvel em causa, sem encargos para o Reclamante.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 13/07/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)