



Reclamação nº 1017/2016

## I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente na [REDACTED], [REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED], com sede na [REDACTED], pedindo que esta proceda à reparação ou substituição de um telemóvel, sem encargos, ou, não sendo possível, a resolução do contrato.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que adquiriu na loja da Reclamada um telemóvel Growing Scorpion Branco, a 19/07/2014, pelo valor de 99,90€, mas o equipamento não carrega, deixa de dar som, sobreaquece e dá erros no sistema ao funcionar.

Foi entregue para reparação a 13/01/2016, e a Reclamada em resposta, a 29/01/2016, apresentou um orçamento de reparação de 32,04€ referente à bateria, foi para 2ª. reparação a 18/03/2016, sendo novamente apresentado um orçamento no valor de 61,38€ para uma placa conversora USB com micro incorporado.

O Reclamante recusou os orçamentos apresentados, alegando a Reclamada que a empresa que presta assistência à marca entendeu não reparar o equipamento no âmbito da garantia dado o mesmo apresentar a porta USB danificada.

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 à sua substituição, ou, então, ser declarada a resolução do contrato.

. Valor da reclamação: 93,42€



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:

1) Em 19/07/2014, o Reclamante adquiriu na Reclamada um telemóvel Growing Scorpion Branco, pelo valor de 99,90€, que cerca de um ano depois começou a revelar anomalias: não carregava, deixou de dar som, sobreaquecia e dava erros no sistema ao funcionar;

2) Foi entregue na Reclamada para reparação em 13/01/2016, e esta em resposta de 29/01/2016 informou-o que segundo indicação da empresa que presta assistência técnica à marca o equipamento não beneficiava da garantia por mau uso e apresentou-lhe um orçamento de reparação de 32,04€ referente à bateria;

3) O Reclamante não aceitou a proposta de orçamento, levantou o telemóvel, não o usou, e em 18/03/2016 entregou-o de novo à Reclamada para reparação referindo desligar-se sózinho, não carregar, a entrada da mini usb aparentar mau contacto e ter a bateria inchada, sendo informado, em 8/04/2016, que o equipamento não beneficiava da garantia por mau uso com porta USB danificada, orçando a reparação o valor de 61,38€ para uma placa conversora USB com micro incorporado;

4) O Reclamante não aceitou essa explicação, de novo levou o telemóvel não o usando, até que em 21/05/2016 voltou a apresentá-lo na Reclamada obtendo em 25/05/2016 resposta idêntica à anterior;

5) O Reclamante não aceitou essa explicação e fez duas reclamações no respectivo livro da [REDACTED].



Não se provou que as anomalias verificadas no telemóvel se tenham devido a mau uso do Reclamante.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 17 a 25 e 30, aceites e 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.



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

Relativamente ao facto não provado nenhum elemento de prova foi produzido para além do constante dos relatórios de fls. 20, 22 e 30, com a singularidade de apresentarem diagnósticos díspares para as mesmas anomalias, e, como tal, despojados de qualquer outro dado ou facto que os tornasse categóricos e inquestionáveis.

## **DE DIREITO**

Como se disse, ao abrigo da garantia prestada, o Reclamante peticiona que a Reclamada proceda à reparação ou substituição do telemóvel que lhe adquiriu, ou, não sendo possível, se declare 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, 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



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

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 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, 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

---

<sup>1</sup> 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

anomalias mencionadas a mau uso por parte daquele, suportando-se unicamente nos relatórios elaborados pelos técnicos de assistência da marca mas sem os poder detalhar e explicar, ou adjuvar com algum outro dado ou facto que os tornasse indubitáveis.

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.

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)<sup>2</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 dos seus três pedidos, insiste agora por pedir, à cabeça, a conformidade do telemóvel através da sua reparação, 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 19/07/2014, os defeitos foram denunciados à [REDACTED] em 13/01/2016, 18/03/2016 e 21/05/2016, a sua reclamação deu entrada no Serviço de Defesa do Consumidor em 11/05/2016 e neste CACC em 06/10/2016.

---

<sup>2</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

Estes factos, tornados incontrovertidos 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] impendia 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 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 em causa, sem encargos para o Reclamante.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 13/07/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)