

Reclamação nº 1103/2017

## I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente [REDACTED]  
[REDACTED] intentou a presente reclamação contra [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] (por diante só [REDACTED]), com sede no [REDACTED]  
[REDACTED], pedindo a resolução do contrato que com ela celebrou na aquisição de um telemóvel ou a atribuição de um crédito no valor da compra.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em 13/06/2016 adquiriu na [REDACTED] um telemóvel Iphone 6, pelo preço de 649,99€, que em 22/03/2017 entregou na Reclamada para reparação de anomalias. O equipamento foi substituído por um outro requalificado que também não funcionava devidamente, bloqueava e o ecrã ficava distorcido, foi reparado mas a Reclamante não o levantou pois não aceita que lhe seja entregue um equipamento requalificado quando comprou um novo.

A Reclamada não apresentou contestação.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se deve ser declado resolvido o contrato de compra e venda do Iphone celebrado entre as partes.

Valor da reclamação: 649,99€



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) No dia 13/06/2016, a Reclamante adquiriu na [REDACTED] um telemóvel Iphone 6, pelo preço de 649,99€;

2) Porque o mesmo começou a evidenciar anomalias, não ligava e não funcionava, em 15/03/2017 entregou-o na [REDACTED] para reparação;

3) Confirmadas estas anomalias, ao abrigo da garantia [REDACTED] foi entregue à Reclamante, em 22/03/2017, em substituição, um outro equipamento recondicionado com o número de série FNMT72FHG5MN;

4) Também este equipamento logo apresentou anomalias, bloqueava o atendimento das chamadas e no ecrã apareciam riscos como se tratasse de interferências, motivo pelo qual, em 1/04/2017, a Reclamante voltou ao estabelecimento comercial da Reclamada a fazer a sua entrega para reparação;

5) Nessa ocasião, imediatamente a Reclamante manifestou o seu descontentamento com o equipamento, disse já não o querer, pediu a devolução do montante que pagara ou a mudança para um outro modelo superior dispondo-se a pagar a diferença, mas a Reclamada nunca lhe deu resposta a esta proposta;

6) Novamente confirmadas as anomalias indicadas pela Reclamante, os serviços de assistência técnica da Reclamada repararam o equipamento recondicionado procedendo à necessária substituição de algumas peças, tendo o mesmo ficado disponível em 18/04/2017;

7) Porém, a Reclamante recusou-se a recebê-lo e formulou uma reclamação no respectivo livro da Reclamada por pretender um equipamento novo como o que adquirira e não um recondicionado como lhe pretendiam entregar;

8) Sem telemóvel, não podendo contactar e ser contactada telefónicamente fora de casa, face à ausência de resposta da Reclamada à sua proposta mencionada no antecedente ponto 5) a Reclamante teve de comprar um outro equipamento em Junho/Julho de 2017.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 10 a 17, aceites e confirmados pelas partes quanto à sua emissão e conteúdo, tendo relativamente aos factos neles expressos Reclamante e representante da



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

Reclamada prestado no decurso da audiência de julgamento declarações plenamente concordantes e complementares dos mesmos.

Alicerça-se ainda, para além daquelas, nos depoimentos da Reclamante, no referente à aquisição de novo equipamento, e do representante da Reclamada, quanto à qualidade de recondicionado do telemóvel entregue à Reclamante após a 1ª reparação, pois quanto a tais factos depuseram de forma objectiva e convincente, sem alguma controvérsia, de molde a merecer credibilidade.

## **DE DIREITO**

Vejamos agora o mérito da reclamação.

A Reclamante peticiona a resolução do contrato de compra e venda que celebrou com a Reclamada para a aquisição de um Iphone 6<sup>1</sup>, pelo qual despendeu 649,99€.

Estamos perante um contrato de compra e venda nos termos do art. 874.º do Código Civil (doravante CC), celebrado entre a Reclamante, compradora consumidora, e a Reclamada, vendedora profissional, o qual, atento o disposto no art. 2.º, nº 1, da Lei nº 24/96, de 31/07 (Lei de Defesa do Consumidor - LDC) 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 alegada e provada, é indiscutível a imputação pela Reclamante de vícios ao telemóvel que o desvalorizavam e que permanecendo lhe retiravam as qualidades necessárias para a realização do fim por ela esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo, reconhecidos e aceites pelos serviços de assistência técnica da Reclamada que de imediato lhe proporcionaram um outro equipamento de substituição, mas recondicionado.

---

<sup>1</sup> Em alternativa, a Reclamante pede que a Reclamada lhe atribua um crédito no valor dessa compra. Trata-se de pedido não contido na previsão legal dos direitos do consumidor, como adiante se verá, e que se entende como proposta para a composição amigável do conflito.



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

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): *“Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos: não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (...)”*.

A designação empregue neste diploma legal como *“falta de conformidade com o contrato”*, ou *“não conformidade do contrato”*, não corresponde a qualquer categoria autónoma, antes equivale à noção tradicional de *“defeitos”* ou *“deficiências”* do bem vendido, objecto do mesmo contrato.

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

Recai, assim, sobre o comprador o ónus da prova da falta de conformidade do bem adquirido com o convencionado na data da sua entrega e que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos após a entrega do bem, se se tratar de coisa móvel.

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 tem por verificada, não tendo, sequer, sido alegada pela Reclamada alguma matéria a esse propósito.

Há ainda que ter em conta que, provada a desconformidade manifestada dentro do prazo de dois anos a contar da data da entrega, como aqui se verificou (cfr. nºs 1 e 2 dos factos

---

<sup>2</sup> 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.



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

provados), presume-se que já existia no momento relevante que é o dessa mesma entrega (nº 2 do art. 3.º do DL nº 67/2003).

Assim sendo, 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. 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. Requisitos temporais estes não infirmados, que se têm por respeitados.

Mostrando-se ser inquestionável a falta de conformidade do bem adquirido, foi na observância e acolhimento proporcionado por estes normativos que a Reclamante denunciou à Reclamada os vícios apresentados pelo telemóvel Iphone 6 pedindo a sua reparação, e que, face ao inêxito na satisfação integral da sua pretensão, vem pedir agora a resolução do contrato.

Que dizer?

A resolução consiste na destruição da relação contratual validamente constituída, operada por um acto de vontade de um dos contraentes, com base num facto posterior à celebração do contrato, com o intuito de fazer regressar as partes à situação em que elas se encontrariam se o contrato não tivesse sido celebrado, já que, em princípio, produz os mesmos efeitos da nulidade ou anulabilidade do negócio (art. 433.º do CC)<sup>4</sup>.

O direito à resolução do contrato é um dos casos admitidos na lei para a sua extinção (arts. 432.º a 436.º e 801.º, nº 2 do CC e 4.º, nº 1 do DL 67/2003). Trata-se de um direito potestativo, efectiva-se, por regra<sup>5</sup>, por declaração receptícia feita pela parte adimplente à outra parte inadimplente, só por si produtora da resolução, sem necessidade de intervenção do juiz (arts. 224.º, nº 1 e 436.º, nº 1 do CC), e tem como seu fundamento o incumprimento do contrato<sup>6</sup>.

---

<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.

<sup>4</sup> Cfr., neste sentido, Antunes Varela, *Das Obrigações em geral*, vol. II, 7.ª ed., págs. 274/278.

<sup>5</sup> Porque pode fazer-se também por acordo das partes ou judicialmente (cfr. Pires de Lima e Antunes Varela, *Código Civil Anotado*, vol. I, 4.ª ed., pag. 412).

<sup>6</sup> Além das situações de não observância de prazo fixo absoluto, de um termo certo e final contratualmente estipulado, o incumprimento definitivo do contrato justificativo da resolução contratual pode resultar da impossibilidade da prestação, de perda do interesse do credor ou de recusa de cumprimento (arts. 801.º, nº 1, e 808.º do CC).



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

Nos contratos de compra e venda de bens de consumo são muito mais ténues os requisitos objectivos para o exercício do direito de resolução do contrato, tal como para os demais enunciados no n.º 1 do art. 4.º do DL 67/2003 (a reparação da coisa, a sua substituição e a redução do preço). Basta que o vendedor entregue uma coisa *não conforme* ao contrato para que o comprador possa lançar mão de qualquer um deles, estando a sua escolha pelo consumidor, de entre esse elenco de direitos, subordinada apenas às regras gerais do abuso de direito (cfr. n.º 5 do citado art. 4.º e art. 334.º do CC), e no que concerne ao direito de resolução do contrato basta que a desconformidade verificada não seja insignificante (n.º 2 do art. 432.º, n.º 2 do art. 793.º e n.º 2 do art. 802.º do CC)<sup>7</sup>.

Portanto, no caso em apreço, o direito de resolução depende apenas da desconformidade do bem e a única limitação ao seu exercício é o abuso do direito, sabendo-se que só é ilegítimo o exercício de um direito quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito (art. 334.º do CC).

Destarte, sendo incontroversa a falta de conformidade do telemóvel adquirido, diga-se que os factos assentes não permitem ter por indiciado qualquer abuso de direito. Vejamos.

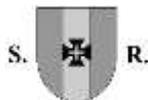
A Reclamante deu a oportunidade à Reclamada para proceder à reparação dos defeitos, que em vez disso optou por lhe entregar um telemóvel de substituição, que, todavia, no curto prazo de cerca de uma semana, evidenciou outras anomalias obrigando-a a dele ficar privada.

Com tal sucessão de vícios em tão curto espaço de tempo, e em equipamentos distintos, “escaldada”, como verbalizou na audiência de julgamento, com aquele modelo, é natural que a Reclamante tivesse perdido a confiança no mesmo e já não aceitasse o equipamento de substituição. Daí que tivesse proposto como forma de resolver o problema a aquisição de um outro modelo de gama superior dispondo-se a pagar a diferença, mas sem êxito uma vez que a Reclamada entendeu apenas lhe ser devido o equipamento de substituição entregue e reparado.

Ora, em caso de não conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem o direito de obter que o bem seja tornado conforme com ele, isto é, *a reposição de conformidade do bem que recai sobre o vendedor impõe-lhe que reponha ao consumidor um bem em tudo idêntico ao que ele comprara*. Não foi o caso.

---

<sup>7</sup> Cfr. neste sentido, Calvão da Silva, ob. cit., págs. 80/81 e 84/87, Paulo Mota Pinto, O Anteprojecto de Código de Consumidor e a venda de bens de consumo, Estudos do IDC, vol. III, Almedina, Outubro 2006, pág. 129, Menezes Leitão, O novo regime da venda de bens de consumo, em Estudos do Instituto de Direito do Consumo, vol. II, Almedina, Janeiro 2005, págs. 57 a 59 e Acórdão do STJ de 30/09/10, Proc. n.º 822/06.9TBVCT.G1.S1, disponível no site do IGFEJ.



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

Não o reparando, a Reclamada optou por oferecer à Reclamante como solução a *substituição* do bem, remédio que antes vimos estar plasmado na lei e que em regra dá satisfação às duas partes, só que fê-lo não com um telemóvel igualmente novo mas com um outro “recondicionado”<sup>8</sup>. Uma substituição nestes moldes não é inteiramente rigorosa pois que não corresponde ao que é contratualmente devido, ao contrato que foi celebrado, e que foi pago.

Obter a *substituição* de um bem é realizar especificamente o direito do comprador à *prestação originária, isenta de vícios, que lhe é devida*<sup>9</sup>. Acontece que a Reclamante adquiriu um Iphone novo, por tal e como tal pagou, quando a Reclamada com a entrega de um telemóvel “recondicionado” está a oferecer-lhe um bem usado, dessa forma não cumprindo exactamente a prestação a que está vinculada, pois, como já anotámos, o credor/consumidor tem o direito de obter o resultado negocialmente programado, a única solução consentânea com a observância dos princípios da igualdade material dos intervenientes, da lealdade e da boa fé, que devem estar sempre presentes nos preliminares, na formação, e ainda na vigência dos contratos (art. 9.º, nº 1, da LDC).

Não vindo demonstrada a sua prévia aceitação aquando da celebração contrato de compra e venda, competia à Reclamante como consumidora aceitar ou rejeitar essa proposta de substituição com equipamento “recondicionado”, e, como vimos, rejeitou-a. Sem telemóvel e sem resposta da Reclamada à sua proposta, é natural que a Reclamante ao fim de cerca de três meses de espera tivesse necessidade de adquirir um outro. Enfim, a substituição do equipamento nos moldes pretendidos pela Reclamada deixou de ser exequível.

Por outro lado, as anomalias de funcionamento dos equipamentos seguramente que importaram naturais inconvenientes para a Reclamante, e a falta de conformidade reveladas não são insignificantes dado que contendem com as suas plenas capacidades de funcionamento, implicam um prejuízo funcional de relevo, pelo que nenhuma censura suscita a sua pretensão de resolução do contrato. Pedido este que se mostra fundado numa causa objectiva compreensível e em conformidade com o critério de um homem de bom senso e razoável que deve nortear esta apreciação.

---

<sup>8</sup> “Recondicionado” ( também denominado na gíria comercial pela expressão inglesa *refurbished*), é um equipamento que já foi usado e que por alguma razão (arranjo, exposição, produção descontinuada) voltou para o fabricante. Será então aí submetido a uma desmontagem, limpeza e reparação/substituição de componentes para, posteriormente, ser novamente montado, testado, e posto à venda beneficiando de um desconto relativamente ao preço inicial. Compreendendo-se que a confiança do consumidor por tal gama de produto não seja a mesma da que tem por um produto rigorosamente novo, considera-o em 2ª mão, todavia é apetecível pelo preço mais baixo e a boa qualidade que por regra oferece.

<sup>9</sup> Cfr. neste sentido, Calvão da Silva, *Compra e Venda de Coisas Defeituosas (Conformidade e Segurança)*, 2002, pág. 57.



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

De igual modo não se poderá ter esta solução pretendida como desproporcionada e excessiva face aos interesses da Reclamada, atentas a natureza da sua actividade comercial e dimensão económica.

Nestes termos, a resolução do contrato mostra-se de acordo com os ditames da boa fé, não traduz exercício ilegítimo de um direito, não é de considerar abusivo o seu exercício (cfr. nº 5 do art. 4.º do DL nº 67/2003 e art. 334.º do CC), e estando preenchidos os requisitos exigidos pelos artigos 2.º (al. d) do nº 2), 3.º e 4.º do DL 67/2003, procede o pedido de resolução.



Destarte, como antes referimos, na falta de disposição especial, a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade do negócio jurídico (art. 433.º do CC)

E a nulidade tem efeito retroactivo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente (art. 289.º, nº 1, do CC), sendo que o art. 290.º do mesmo Código esclarece que as obrigações recíprocas de restituição que incumbem às partes por força da nulidade do negócio devem ser cumpridas simultaneamente, sendo extensivas ao caso, na parte aplicável, as normas relativas à excepção de não cumprimento do contrato.

Nessa conformidade, a resolução tem efeito retroactivo (art. 434.º do CC), porém, esta regra tem de ser conjugada com diversos preceitos que se destinam justamente a evitar que, por essa via, uma das partes enriqueça, injustificadamente, à custa da outra. Como refere Calvão da Silva, “*no reembolso ao consumidor do preço por força da resolução potestativa do contrato ou da actio quanti minoris, a eventual utilização do produto pelo consumidor pode justificar uma redução do valor a restituir*”<sup>10</sup>. Tal resulta, por exemplo, do espírito do nº 2 do art. 432.º, nº 2 do art. 434.º, ou dos nºs 1 e 3 do art. 289.º e art. 290.º, todos do CC<sup>11</sup>.

Há, pois, que ponderar os interesses em jogo no caso concreto e relevar razões de proporcionalidade e de devida consideração pelo equilíbrio contratual, pois se tal não for tido em conta poderá resultar um desequilíbrio ou benefício injustificado. Resta, então, apurar qual a medida do valor a restituir.

Naturalmente que o Iphone quando a Reclamante o devolveu à Reclamada já não estava no estado em que lhe foi entregue quando o adquiriu (cfr. docs. fls. 11 e 12), e, não obstante as

<sup>10</sup> Na obra já citada *Venda de Bens de Consumo*, a fls. 85.

<sup>11</sup> Cfr. neste sentido o Acórdão do STJ de 30/09/10 já citado.



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

anomalias descritas, ainda que de forma restrita e condicionada, não pode olvidar-se que a Reclamante beneficiou e fez uso do Iphone aproximadamente durante cerca de 9 meses. Tal facto importou, sem dúvida, notória desvalorização do mesmo, independentemente e sem se tomar em conta a decorrente da evolução tecnológica entretanto ocorrida com o aparecimento no mercado de novos produtos, vertiginosa nesta área, razão pela qual a Reclamada só pode ser condenada a restituir o valor que o mesmo pelo seu uso tiver à data do trânsito em julgado desta decisão.

Sabendo-se que a Reclamante pagou pela sua aquisição o montante de 649,99€, nos termos do art. 566.º, nº 3 do CC fixa-se esse valor em 400,00€.

Deste modo, e nestes termos, procede a pretensão da Reclamante.

### **III-DECISÃO**

Por todo o exposto, julgando-se procedente a reclamação apresentada, declara-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes, devendo, consequentemente, e restituído que já foi o Iphone à Reclamada, restituir esta à Reclamante o montante de 400,00€.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 6/11/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)