



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

Reclamação nº 1182/2017

I - RELATÓRIO

██████████, residente no ██████████
██████████, intentou a presente reclamação contra ██████████
██████████ (por diante só
██████████), com sede no ██████████,
pedindo a reparação de um telemóvel ██████████ que lhe adquiriu, ficando mesmo com o *display* partido.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que no dia 26/04/2017 adquiriu à Reclamada um telemóvel da marca ██████████, pelo montante de 329,98€, que começou a desligar-se e a ligar sem iniciar o sistema operativo.

Em 1/09/2017 entregou-o à Reclamada para reparação, mas esta informou-o que o mesmo não poderia ser reparado ao abrigo da garantia por apresentar danos no exterior, o *display* partido, apresentando-lhe um orçamento de reparação no valor de 190,65€.

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.

Valor da reclamação: 190,65€.



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 DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

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

1) O Reclamante adquiriu na loja da Reclamada, no dia 26/04/2017, um telemóvel da marca [REDACTED], pelo montante de 329,98€, que cerca de quatro meses depois começou a revelar anomalias, desligando-se e quando liga não inicia o sistema operativo;

2) Por esse facto, em 1/09/2017, entregou-o na loja da Reclamada para reparação, já com o ecrã (*display*) partido;

3) Em 14/09/2017, a empresa que presta assistência técnica à marca referiu no seu relatório que “ *Devido à concepção/construção do equipamento é necessária a remoção do modulo de display que se encontra danificado. O processo de remoção pode implicar a impossibilidade da posterior montagem. Para dar continuidade à reparação é necessário efectuar troca de display. Caso o orçamento seja aceite, após abertura do equipamento poderá ser revisto se for verificada a necessidade de troca de outros componentes (que não cumpram com os requisitos do fabricante)*”, apresentando um orçamento no montante de 190,65€ correspondente ao valor do *display*;

4) Informado pela Reclamada do conteúdo deste relatório, de imediato, o Reclamante não o aceitou por considerar dever beneficiar da garantia prestada e o problema de funcionalidade do telemóvel não ter a ver com o ecrã (*display*) partido;

5) O Reclamante reforçou posteriormente a sua discordância do aludido relatório sustentando também a desnecessidade de mexida no *display* por a reparação do equipamento dever ser efectuada pela parte de trás e não pela frente, por tal lhe haver sido dito por dois peritos que consultou.



Não se provou que a reparação do equipamento se deva ou possa fazer pela parte de trás do mesmo.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 9, 10 e 11, relativos à aquisição, entrega do telemóvel para reparação, e relatório da empresa de assistência técnica à marca, 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 DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Alicerça-se ainda nas declarações do Reclamante no que concerne à consulta de dois peritos que disse ter feito, para se inteirar do modo de reparação a realizar, de aparente seriedade e não controvertidas pelo representante da Reclamada.

Quanto ao facto não provado, nenhum depoimento ou relatório pericial o Reclamante apresentou em suporte da sua alegação, único facto fornecido a este Tribunal, que contraditasse o acerto do relatório elaborado pela empresa que presta assistência técnica à marca do equipamento e, concomitantemente pusesse em causa a idoneidade, rigor, e competência da mesma. Nessa total ausência, natural que nada se recolheu que infirmasse a informação técnica constante do aludido relatório.

DE DIREITO

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 a imputação pelo Reclamante de defeito no aludido telemóvel (desliga-se e quando liga não inicia o sistema operativo) que o desvaloriza, não tendo a qualidade necessária para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo.

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



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

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.

Esta presunção legal é ilidível, mas, no caso, não foi ilidida pela vendedora/reclamada [REDACTED] (cfr. art. 350.º do CC). Sobre ela impendia o ónus de alegar e provar factos impeditivos do direito do Reclamante, que poderiam isentá-la da obrigação de reparação, mas, em bom rigor, a este propósito, nada de relevante invocou. Suportando-se na sua defesa unicamente no já citado relatório, elaborado pela empresa [REDACTED], perscruta-se no mesmo tão sómente um alerta para a imprescindibilidade de remoção do *display* para executar a reparação solicitada, e o risco de se vir a tornar necessário proceder à sua troca dado encontrar-se partido. E queda-se a aguardar a aceitação do Reclamante desse facto e respectivo custo. Portanto, de forma expressa e objectiva em nada se infirma a falta de conformidade, a anomalia apontada pelo Reclamante, designadamente por via de mau uso, daí a não ilisão da presunção.

Deste modo, 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.

Todavia, como condição prévia desta responsabilidade do vendedor, e para além do ónus da prova da falta de conformidade do bem adquirido com o convencionado, que vimos estar satisfeito, recai sobre o comprador a prova de que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos após a entrega do bem, se se tratar de coisa móvel (nº 2 do art. 3.º do DL nº 67/2003).

Porém, considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, neste mesmo 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 DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Ora, a observância deste período temporal igualmente aqui se verifica, pelo que se presume que a falta de conformidade apontada, a anomalia acima descrita, porque perfeitamente compatível com a natureza do bem em causa, já existia no momento relevante que é o da entrega do equipamento (nº 2, 2ª parte, do art. 3.º do DL nº 67/2003).

Resulta de todo o referido, sem dúvida, e à luz dos normativos mencionados, ser a vendedora [REDACTED] responsável pela falta de conformidade apontada, como resulta do artigo 3.º, nº 1, do mesmo DL.

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)¹.

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. Estes requisitos temporais estão exuberantemente demonstrados nos factos provados, razão pela qual se têm por respeitados.

Foi na observância e acolhimento proporcionado por estes normativos que o Reclamante denunciou à Reclamada o vício apresentado pelo telemóvel pedindo a sua reparação, e, face à resposta dela e o entendimento de que a reparação pode ser executada sem necessidade de mexer no *display* partido, vem aqui insistir por essa reparação com o acrescento de que se mantenha esse ecrã.

Apreciando, como já dissemos, e no estrito âmbito do problema tal como desenhado e provado pelo Reclamante, o normativo acima citado reconhece-lhe o direito de reparação, mas já não o do modo como essa reparação deva ser executada. Tal especificidade pressupõe um detalhe e procedimento que não é próprio da finalidade perseguida por norma jurídica, face à variabilidade das circunstâncias de cada caso, nem sequer constituiu objecto nuclear de discussão nesta reclamação, e que tem que ver com aquilo que se denomina de “*regras da arte*” segundo as quais, para além da boa fé, deve proceder o devedor ou executor. Se este assim não agir, o lesado, neste campo o consumidor, pode pedir-lhe responsabilidades.

É, então, óbvio que, se de acordo com as melhores “*regras de arte*” e boa fé o reparador não conseguir assegurar a preservação do ecrã pela circunstância de se encontrar partido, e surgir a

¹ Veja-se neste sentido, Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, 4ª ed., págs. 103/114. 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.



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

necessidade da sua substituição por um novo, o respectivo custo recairá sobre o Reclamante, pois como proprietário e responsável por esse dano sobre si impende o risco de tal substituição.

Destarte, sintetizando de forma esclarecedora, este Tribunal reconhece o direito do Reclamante à reparação do telemóvel, mas não pode determinar à Reclamada como essa reparação deva ser executada, se pela frente do equipamento com o risco de substituição do *display* já partido, se pela parte posterior por forma a salvaguardar a sua integridade. Aos seus serviços de assistência técnica, de competência própria e específica e técnicos da “arte”, é que caberá definir a melhor e adequada forma de proceder à reparação, sendo certo que a deverão executar sem defeitos ou danos de alguma natureza.

Podemos assim concluir: 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 porque o acervo factual provado é claro, é forçoso inferir 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 legal prestada.

Nestes termos, e nessa medida, procede a sua pretensão de reparação do equipamento.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condena-se a Reclamada [REDACTED] a proceder à reparação do telemóvel em causa, de acordo com os limites acima explicitados.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 18/04/18

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)