

Processo de reclamação n.º1340/19



Reclamante:   
Reclamada: 











Objeto da reclamação: avaria em telemóvel adquirido numa loja da Reclamada.

Pedido: atribuição de um crédito no valor de 50% do valor do equipamento, equivalente a 415,00€ (quatrocentos e quinze euros), atento o período de uso deste e a aquisição de outro equipamento.

Valor: 415,00€ (quatrocentos e quinze euros) – cfr. artigos 19º da Lei de Arbitragem e 306º, n.º1, do Cód. de Proc. Civil.

Frustrada a tentativa de conciliação, procedeu-se à realização da audiência de discussão e julgamento.

Com interesse para a decisão da causa, ficaram provados os seguintes factos:

- A. A 10.08.2016, o reclamante  recebeu de oferta um telemóvel, marca  no valor de 829,99€ (oitocentos e vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos).
- B. O equipamento não armazenava fotografias no cartão de memória e apresentava problemas de autonomia da bateria.
- C. A 30.11.2017, o reclamante  reportou a situação referida na al. B. à reclamada Worten e esta, ao abrigo da garantia, enviou o equipamento para reparação, tendo sido substituída a respetiva bateria e a tampa traseira, apesar dos riscos e danos que apresentava.
- D. A 07.08.2018, o reclamante  reclamou junto da reclamada  pelo facto de o equipamento apresentar novamente as anomalias referidas na al. B.
- E. A reclamada  não assumiu a reparação do equipamento porque o respetivo módulo display teve mau uso, a lente touch estava riscada e apresentava mossas.
- F. No dia 13.09.2018, o reclamante  foi à loja da reclamada  para levantar o equipamento, mas foi informado que não o poderiam entregar porque havia uma reclamação no livro de reclamações e tinham de o reter.
- G. O telemóvel encontra-se na posse da reclamada  desde a data referida na al. D..
- H. O reclamante  adquiriu outro equipamento.

Factos não provados:

- A. A 07.08.2018, o equipamento não armazenava fotografias no cartão de memória e apresentava problemas de autonomia da bateria.




Fundamentação da matéria de facto:

As partes estão de acordo quanto à matéria de facto referente à aquisição do equipamento e à apresentação das reclamações de 30.11.2017 e de 07.08.2018, bem como no que concerne à não entrega do equipamento ao reclamante por parte da reclamante após a segunda reclamação, daí toda essa matéria de facto ter sido dada como provada.

As partes divergem, no entanto, em relação aos fundamentos da segunda reclamação.

O reclamante invoca que os fundamentos desta segunda reclamação são idênticos aos da primeira, a saber, o não armazenamento das fotografias no cartão de memória e a falta de autonomia da bateria.

Contudo, ao contrário do que alega o reclamante, conforme explicou a testemunha  funcionário da reclamada, nesta segunda reclamação, o problema do telemóvel assentava numa deficiência no módulo "display", que implicava a sua substituição, conforme decorre da ordem de reparação a fls. 8 dos autos.

Esta substituição, apesar do equipamento estar no período de garantia, foi negada, conforme confirmou essa testemunha, pelo facto de o telemóvel apresentar marcas de mau uso, o módulo display tinha mossas, indicando que o equipamento tinha levado pancadas ou sofrido quedas, e a lente touch estava riscada, o que é corroborado pela ordem de reparação acima referida e pelas fotos a fls. 19 e 20 dos autos, onde são perfeitamente visíveis danos de uso.

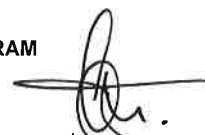
Aliás, em consonância com esse depoimento, verificamos que o teor das duas ordens de reparação é diverso quanto às resoluções propostas, no primeiro caso, temos a substituição da bateria, embora nessa ocasião também tenha sido substituída a traseira do telemóvel, conforme resulta da ordem de reparação a fls. 9 dos autos, enquanto que, no segundo caso, a proposta de reparação passa pela substituição do módulo display, que se encontra danificado por razões externas ao funcionamento do equipamento.

Não podemos deixar de verificar que o reclamante apresentou a sua segunda reclamação três dias antes de perfazer dois anos sobre a data da compra, não sendo plausível que as deficiências por si invocadas tenham surgido unicamente a três dias de expirar o prazo de garantia, procurando contornar esta situação, no nosso entender, com o facto de as anomalias serem idênticas às que foram detetadas numa primeira reclamação (o que, como vimos, não se verificou), para poder beneficiar de novo prazo de dois anos, sendo certo ainda que este negou ter sido contactado no período de 30 dias após a entrega do equipamento para reparação, para provocar a assunção da responsabilidade por parte da reclamada, quando no processo constam pelo menos quatro tentativas de contacto para indicação da anomalia detetada pelos serviços técnicos da reclamada e para fornecer o orçamento para a reparação do equipamento.

\*

\*

\*



Fundamentação de direito:

O contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada consubstancia um contrato de compra e venda de um bem de consumo, cuja disciplina jurídica está plasmada nos artigos 874º do Cód. Civil e 2º, 4º e 12º do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril.

Este último diploma legal consagrou como direitos gerais do consumidor, além do mais, o direito à qualidade dos bens ou serviço, o direito à prevenção e o direito à reparação dos prejuízos.

De acordo com esse diploma legal, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. art. 2º, n.º1), respondendo o primeiro perante o segundo por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue (cfr. art. 3º, n.º1).

Resulta pois dessa lei, a imposição de uma garantia de qualidade (cfr. artigo 4º, n.º1, 2 e 4), assente, por um lado, na manutenção dessa garantia por dois anos, por outro lado, na dispensa da prova por parte do comprador da anterioridade do defeito à data da entrega do bem, embora este tenha sempre de provar a existência do defeito.

Com efeito, nas diversas alíneas do n.º2, do artigo 2º desse diploma legal elencam-se os critérios legais para a aferição da existência de desconformidade, presumindo-se que um bem de consumo não é conforme com o contrato se o consumidor alegar e demonstrar algum facto que revele que o objeto entregue, a saber:

a) não preencher todas as características descritas, em termos precisos, concretos e objetivos, pelo vendedor e/ou não cumprir os objetivos anunciados pelo profissional [cfr. 1ª parte da al. a)];

b) não apresentar as mesmas qualidades ou características de uma amostra ou modelo exibido ao consumidor, sem que o profissional tenha ressaltado e expressamente esclarecido o consumidor dessa não correspondência integral [cfr. 2ª parte da al. a)];

c) não ser adequado ao cumprimento de um uso específico que o consumidor pretendia conferir ao bem, do qual o vendedor foi informado em momento prévio à celebração do contrato e que integrou o conteúdo deste [cfr. al. b)];

d) não se revelar apto, segundo um critério objetivo, a satisfazer todas as utilizações habituais conferidas a bens do mesmo tipo [cfr. al. c)]; e

e) não apresentar as características ou a performance que, atendendo à natureza do bem, um consumidor médio podia dele razoavelmente esperar [cfr. al. d)].

Assim, mediante alegação e prova da ocorrência, no momento da entrega do bem pelo vendedor, de facto(s) que preencha(m) um ou mais dos critérios acima enunciados, o consumidor pode optar por um dos direitos previstos no artigo 4º, n.º1, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril, sem qualquer hierarquia entre eles, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito (cfr. art. 4º, n.º5), a saber:



- o direito à reparação e substituição do bem sem quaisquer encargos,
- o direito à redução do preço e
- o direito à resolução do contrato,
- podendo cumular, com qualquer um desses pedidos, o direito à indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (cfr. artigos 12º, n.º1, da Lei n.º24/96, de 31 de julho, e 798º do Cód. Civil).

Para tal é necessário que a falta de conformidade seja verificada dentro do prazo da garantia legal de conformidade de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, no caso, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (artigo 5.º, n.º1).

Nesta sede, o legislador consagrou a presunção de anterioridade no sentido de que o vício ou defeito presume-se pré-existente ao momento da entrega/fornecimento material do bem, de acordo com a qual “[a]s faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respetivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa (por se tratar de um bem de desgaste rápido ou sujeito a um prazo de validade) ou com as características da falta de conformidade” (quando resultar de forma evidente que esta não se ficou a dever a circunstâncias relativas ao próprio bem e à sua utilização segundo os termos normais ou fixados pelas partes) – cfr. art. 3º, n.º2, do Decreto-Lei n.º67/2003, de 8 de abril.

Destarte, a ilisão da presunção de anterioridade e o conseqüente afastamento da garantia legal de conformidade dependem da alegação e prova da ocorrência de um facto posterior ao momento da entrega, imputável ao consumidor (nomeadamente, por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito, do qual tenha resultado diretamente a falta de conformidade, não podendo o mau uso servir para evitar a responsabilidade do vendedor em relação a outras anomalias manifestadas pelo bem e que em nada se relacionem com o dito manuseamento indevido.

Ora, no caso concreto, salvo melhor opinião, apesar de estarmos dentro do prazo de garantia, a reclamação apresentada não poderá ser aceite pelo facto de as anomalias detetadas terem sido provocadas pelo uso indevido que foi dado ao equipamento pelo reclamante, cujos danos físicos são visíveis.

\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*  
\*



S. R.

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

Decisão:

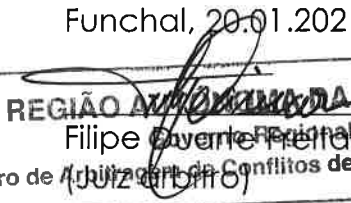
Pelo exposto, julgo improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolvo a reclamada [REDACTED] do pedido formulado pelo reclamante [REDACTED]

Sem custas.

Notifique.

\*

Funchal, 20.01.2021

  
**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Filipe Duarte Pereira  
Presidente da Câmara  
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM  
(Juiz Arbitro)