




REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL


P. n.º 1837/24

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

[REDACTED] pediu que [REDACTED] seja condenada a pagar-lhe a quantia de € 129,99, necessária para a reparação do seu telemóvel “*Iphone 8*” de cor preta, alegando que, em 18/10/2023, encomendou à mesma a substituição da traseira desse telemóvel, que se encontrava danificada, mediante o pagamento de € 70, que então efectuou.

Mais aduziu: a reclamada, após aceitar fazer várias intervenções sobre tal aparelho, sempre sem sucesso, por último, em 24/4/2024, disponibilizou-se a analisar os erros e a substituir a capa traseira por uma não original, mas deixou o telemóvel inoperacional (a sua bateria descarrega em poucos minutos mesmo sem estar a ser utilizado); toda essa situação e o facto de o representante da reclamada, várias vezes, ter proferido comentários reputados de desagradáveis pela reclamante fez com que esta ficasse extenuada e perdesse totalmente a confiança na capacidade da reclamada em vir a resolver o problema.

A reclamada não contestou nem compareceu na audiência.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

Fixo a este procedimento o valor de € 129,99.

II-FUNDAMENTAÇÃO

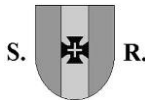
OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se a seguinte factualidade:

1) Em 18/10/2023, a reclamante encomendou à reclamada a substituição da traseira do seu telemóvel “*Iphone 8*” de cor preta, mediante o pagamento de € 70, que então efectuou.

2) Em 14/12/2023, a reclamada entregou à reclamante o equipamento com uma capa rosa, ao invés da cor original, e disse-lhe que só tinha disponível a cor rosa e que o telemóvel estava a funcionar normalmente.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

3) Ainda que tivesse ficado desiludida com a cor, a reclamante aceitou levantar o equipamento por acreditar que este estivesse a funcionar nas condições em que o tinha sido entregue.

4) Porém, ao iniciar a utilização do equipamento em casa, a reclamante notou que o mesmo, ao contrário do que sucedia antes de o entregar para reparação, já não carregava através do cabo e tinha uma capacidade de rede diminuta (no interior de casa não detectava qualquer sinal e no exterior a detecção era mínima e com quebras constantes).

5) Após muita insistência da reclamante, a reclamada concordou em trocar a bateria do equipamento, pelo que aquela deixou o telemóvel e o seu carregador original no estabelecimento da reclamada para que esta pudesse aperceber-se da anomalia.

6) A 20/12, a reclamante levantou o equipamento e recebeu da reclamada um documento contendo a assunção por esta dos custos da reparação e a informação sobre a duração da garantia da bateria (2 anos) e de que então estaria tudo operacional.

7) Porém, a reclamada não entregou o carregador e o equipamento manteve as anomalias já anteriormente denunciadas.

8) Tendo a reclamante voltado a reportar as anomalias à reclamada, esta, após muita insistência, aceitou analisar de novo o telemóvel, que, no dia 27/12, entregou àquela, acompanhado com um carregador *wireless*, dizendo que a anomalia do carregamento por cabo não era corrigível, mas não devolveu carregador que a reclamante deixara no estabelecimento.

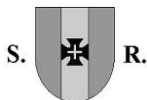
9) Os problemas no equipamento perduraram e a reclamante abordou por diversas vezes a reclamada, mas sempre sem sucesso na resolução da questão.

10) No dia 24/4/2024, a reclamante foi uma última vez ao estabelecimento da reclamada e, aí, esta aceitou corrigir os erros e substituir a capa traseira rosa por uma capa preta não original, dizendo que funcionaria igualmente bem.

11) Contudo, esta derradeira intervenção apenas resolveu a captação de rede, uma vez que a bateria continuou a não funcionar devidamente, descarregando o telemóvel em poucos minutos mesmo sem estar a ser utilizado.

12) Toda a descrita situação e o facto de o representante da reclamada, várias vezes, ter proferido comentários reputados de desagradáveis pela reclamante fez com que esta ficasse extenuada e perdesse totalmente a confiança na capacidade daquela em vir a resolver o problema.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

13) A reparação das anomalias do telemóvel subsistentes e resultantes das diversas intervenções da reclamada tem o custo de € 129,99.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica do teor das declarações da reclamante e dos documentos juntos aos autos, com particular realce para o atinente ao custo da reparação a que alude o item 13), na medida em que tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre a reclamante, consumidora, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

A pretensão da reclamante ao pagamento da quantia que indica vem por ele justificada com a necessidade de o mesmo ser ressarcido do dano patrimonial sofrido em consequência do incumprimento pela reclamada da prestação a que se vinculara, em conformidade com o convencionado entre as partes.

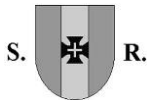
Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), mas, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova foi claramente feita.

Estando, como se disse, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC.

Como se viu, à reclamada foi confiado um aparelho para reparação, que a mesma, a despeito das suas múltiplas intervenções, não efectuou, sendo, pois, indubitável que não realizou o interesse da credora na prestação contratualmente estipulada, que, por isso, foi por ela patentemente incumprida.

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.

E daí que seja a mesma a responsável pela reparação do dano demonstrado e tido por adequadamente causado por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC. Ora, perscrutada a factualidade, constata-se que a reclamante sofreu adequadamente o dano patrimonial por cuja reparação se quedou por peticionar.

Por fim, atendendo a todas as apuradas circunstâncias do caso concreto e à luz do critério de um contraente normal ou mediano colocado na posição da reclamante, mostra-se objectivamente justificada a perda de confiança que invocou na manutenção dos efeitos do contrato, ou seja, na possibilidade de o telefone vir a ser reparado eficazmente pela reclamada. Destarte, é claramente procedente a pretensão da reclamante ao reconhecimento do seu direito à reparação por um terceiro.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar-lhe a quantia de € 129,99 (cento e vinte e nove euros e noventa e nove cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 16/9/24

Alexandre Reis

Alexandre Reis

