Processo 3444/2019
Requerente: ***
Requerido: **

Resumo: 1. O DL 67/2003 de 8 de Abril, alterado pelo DL 84/2008 de 21 de Maio, estabeleceu um conjunto de regras que disciplinam aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores (art.º 4º da Lei 24/96 de 31 de Julho);
2. O consumidor, a quem foram fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, tem direito junto do vendedor (que responde pela falta de conformidade) à reparação ou substituição do bem, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato (art.º 4º);
3. Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato quando se verifica algum dos factos enunciados nas alíneas do nº 2 do artº 2º. do DL 67/2003;
4. A obrigação de indemnizar pressupõe a prova dos pressupostos previstos no artº 483º do CC (ilicitude do facto, culpa ou dolo, dano, nexo de causalidade entre o facto do agente e o dano), sendo certo que só existe obrigação de indemnizar independentemente de culpa nos casos especificados na lei (nº 2), e que só são indemnizáveis os danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (artº 496º, nº 1 do CC).

A – Relatório

1. A Requerente *****,** apresentou em 13 de Novembro de 2019, junto do CIAB/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação no âmbito da qual peticiona ***a)*** a devolução do valor liquidado, de €1.179,00 (mil, cento e setenta e nove euros), na compra de um ****, efectuada em 23.07.2018 (conforme documento de fls 2) e ***b)*** uma indemnização compensatória pelos transtornos e danos causados.
   Alega, no essencial,
   1.1 que o equipamento apresentava uma audição sem qualidade e que, no dia 5.09.2019, foi entregue para reparação na **** e por esta devolvido, com relatório técnico e informação de não ter sido detectada anomalia – emitido em 12.09.2019;
   1.2 Em 22.09.2019, apresentou nova reclamação;
   1.3 O relatório de reparação, de 08.10.2019, desta vez considerou existir *"avaria na placa principal"*, pelo que lhe foi entregue um equipamento novo, com iguais características;
   1.4 Três dias depois, a Requerente detectou nova avaria, pelo que apresentou nova reclamação junto da ****. O funcionário reiniciou o equipamento que recomeçou a funcionar.
   1.5 Não obstante a intervenção a Requerente apresenta, ainda, queixas relativamente à qualidade das fotografias, obtidas em contexto profissional e, novamente, de dificuldades em fazer/receber chamadas.
   1.6 Sendo necessário reiniciar o telemóvel, por diversas vezes;
   1.7 O relatório, posteriormente emitido pela Requerida, não detectou anomalias.

1.8 Todos estes constrangimentos lhe causaram muitos transtornos, não permitindo a utilização em pleno do equipamento pois o adquiriu considerando a sua utilização pessoal, mas, também, profissional.

1.9 A Requerente juntou aos autos os relatórios técnicos de 12.09.2019 e 08.10.2019, em 31 de Janeiro de 2020.

2. A Requerida ***, na sua primeira intervenção no processo, veio alertar ***a)*** para a nulidade da sua citação por incumprimento do disposto no artº 223º e nº 2 do artº 246º do CPC, já que foi notificada por correio electrónico, e ***b)*** sustentou o indeferimento da reclamação apresentada pela Requerente.
3. Aberta a audiência de julgamento, tendo em conta a alegação da Requerida (supra em 2.) e o disposto no CPC, designadamente o nº 2 do artº 246º, quanto à citação de pessoas colectivas e que determina o envio da comunicação para a sede da citanda, conforme o Registo Nacional de Pessoas Colectivas, bem como o pleno exercício da igualdade das partes, do principio do contraditório e da cooperação (artºs 3º, nº 3, 4º, 6º e 7º do CPC) foi deferido prazo para que esta viesse juntar prova e contestação.
4. Foram ouvidas as testemunhas da Requerente e suspensa a audiência.
5. A Requerida juntou, então, a sua contestação:
   5.1. Em sede de excepção, defende a não aplicação ao caso em apreço do regime da lei 24/96 de 31 de Julho e o DL 67/2003 de 8 de Abril, considerando a utilização profissional do equipamento alvo de reclamação nos autos; e
   5.2. em consequência, a não sujeição da Requerida à arbitragem necessária (Lei 63/2019 de 16 de Agosto).
   5.3. Em sede de impugnação, defende o procedimento de reclamação seguido pelos serviços e que concluiu pela conformidade do equipamento,
   5. 4. E contesta a indemnização peticionada a título de compensação pelos transtornos e danos causados,
   5.5 Concluindo pela sua absolvição do pedido formulado pela Requerente.

B – Da excepção invocada pela Requerida
B. 1 – Da competência material do Tribunal (RAL)

Dispõe o nº 1 do artº 2º da Lei 24/96 de 31 de Julho que se considera consumidor *"todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios".*
Ora, em sede de Resolução extrajudicial de litígios de Consumo, como o caso em apreço, importa verificar o disposto, quanto ao conceito de Consumidor, na Lei 144/2015 de 8 de Setembro (LRAL), designadamente na alin. d) do artº 3º (…): *"pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional".*
E, ainda, referir a decisão (quanto ao conceito de consumidor) do Acordão Uniformizador de Jurisprudência nº 4/2019 do STJ) https://dre.pt/pesquisa/-/search/123473735/details/maximized),

Na graduação de créditos em insolvência, apenas tem a qualidade de consumidor, para os efeitos do disposto no Acórdão n.º 4 de 2014 do Supremo Tribunal de Justiça, o promitente-comprador que destina o imóvel, objeto de traditio, a uso particular, ou seja, não o compra para revenda nem o afeta a uma atividade profissional ou lucrativa (sublinhado nosso)

Resta, então, verificar a utilização do telemóvel (objecto do contrato de compra e venda, aqui em causa), no âmbito da dita actividade profissional da aqui Requerente.

Resulta das alegações dos autos e do julgamento que a Requerente, enfermeira de profissão, no momento da celebração do contrato de compra e venda, atendeu à necessidade da utilização do equipamento para a sua actividade profissional (como referiu por diversas vezes). No entanto, veio a constatar-se que essa actividade se resume à normal utilização de um profissional assalariado na preparação de trabalhos e organização do dia a dia, sem qualquer afectação comercial ou lucrativa, nem tão pouco na qualidade de profissional liberal (ex: publicação de trabalhos, pareceres, etc) não podendo, por isso, considerar-se que a Requerente fizesse uso do equipamento no âmbito de actividade económica lucrativa.

De resto, a Requerente alegou a utilização *como apoio de trabalho e pessoal, a título de minicomputador onde tem tudo guardado e muito do trabalho desenvolvido (cf. fls1) o que determinou o modelo do telemóvel escolhido.*

Termos em que se decide julgar improcedente por não provada a excepção invocada e, em consequência, considerar o presente tribunal competente em razão da matéria para julgar o caso em apreço (nº 2 do artº 4º do Regulamento do CIAB e nº 1 do artº 2º da lei 144/2015 de 8.09.)

C - Competência do Tribunal e Legitimidade das partes

Considera-se, assim, que este tribunal é material e territorialmente competente tendo em conta o disposto no seu Regulamento (art.º 4º e 5º), o disposto no art.º 2º da Lei 24/96 de 31.07, nos art.ºs 2º e 3º, 5º e ss da lei 144/2015 de 8.09 e art.º 1º e 2º da lei 63/2011 de 14.12.

O valor do processo enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (art.º 6º do seu Regulamento).
As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legitimas.

Cumpre apreciar e decidir.

D – Delimitação do objecto do Litígio

Verificação dos pressupostos do direito da Requerente ***a)*** à devolução do valor liquidado, de €1.179,00 (mil, cento e setenta e nove euros), relativos à compra de um *** 64GBSILVER, em 23.07.2018 e ***b)*** a ser indemnizada pelos transtornos e danos causados decorrentes dos constrangimentos do mau funcionamento do telemóvel.

E – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

a) A Requerente comprou um ******, em 23.07.2018, à *****.
b) No valor de €1.179,00.
c) Optou, conscientemente, por um telemóvel com maior capacidade e funções, e, portanto, de valor mais elevado, tendo em conta a utilização que tinha em vista.
d) Em 5.09.2019 e 22.09.2019 a Requerente reclamou do mau funcionamento do telemóvel junto da *****;
e) Em 08.10.2019 a ***** emitiu um relatório técnico em que reconheceu a avaria na placa principal do equipamento, e
f) Na mesma data, substituiu o equipamento por outro.
g) Em 27.10.2019 a Requerente voltou a apresentar reclamação.
h) A Requerente sofreu constrangimentos por via do mau funcionamento do equipamento,
i) Pelo que, não utilizou o equipamento como tinha previsto, aquando da sua aquisição.

j) Não obstante o que investiu, o telemóvel não funcionou como expectável.
k) A Requerente não tem confiança no modelo que adquiriu.

II - Factos não provados

a) Não se provou que a Requerida tenha agido com culpa ou o dolo na venda do IPHONE.
b) Não ficou provado o montante dos danos patrimoniais sofridos pela Requerente decorrentes do mau funcionamento do telemóvel;
c) Tendo, tão só, sido demonstrados constrangimentos pelo mau funcionamento.

F - Da fundamentação de facto

A fixação da matéria de facto resulta da documentação junta aos autos e das declarações prestadas pelas partes e testemunhas apresentadas pela Requerente, em sede de audiência de julgamento, bem como da livre apreciação das provas pelo tribunal, tudo conforme o disposto no artº 396º do CC e nº 5 do artº 607º do CPC.

G - Da fundamentação de Direito

Diz-se contrato de compra e venda, o *"contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço."* (cf.. art.º 874º do CC), o que configura a situação dos presentes autos.

A Requerente, enquanto consumidora (nos termos e para os efeitos da alin. a) do art.º 1º-B do DL 67/2003 de 8 de Abril e Lei 24/96 de 31 de Julho (art.º 3º., a)) vê protegido o seu direito à qualidade do bem que adquiriu, porquanto os bens destinados ao consumo *devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legitimas expectativas do consumidor* (art.º 4º da Lei 24/96 de 31 de Julho).
Na verdade, a Lei 67/2003 procedeu à transposição para o Direito interno da Directiva nº 1999/44/CE do parlamento e do Conselho de 25 de Maio, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores.
Também de acordo com a Lei 24/1996 o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços (alin. a) do artº 3º), sendo certo que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas estabelecidas e de modo adequado às legitimas expectativas do consumidor (artº 4º).

Ora, ficou demonstrado o mau funcionamento do equipamento, decorrente das sucessivas reclamações.
Que a Requerida não conseguiu solucionar.
A Requerente viu, assim, defraudadas as expectativas que tinha aquando da sua aquisição.

Assim, e quanto

1. **ao pedido de reembolso devolução do valor liquidado, de €1.179,00** (mil, cento e setenta e nove euros), relativos à compra do ****.

Tendo em conta a data do contrato de compra e venda do IPHONE (melhor identificado supra), o exercício do direito, a que se arroga a Requerente, está dentro do prazo legal da garantia de dois anos, conforme o disposto nos nº 1 e 6 do artº 5 da Lei 67/2008, sendo certo que tendo em conta a data da reclamação da Requerente junto da Requerida em 27.10.2019 não decorreu o prazo de caducidade de dois meses para denuncia da falta de conformidade prevista no nº 2 do artº 5º-A do mesmo diploma (nº 1 do art.º 333 do CC).

Refere, ainda o mesmo diploma, que em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato (nº 1 do artº 4º), sendo certo que o direito à resolução do contrato (aqui peticionado) pode ser exercido mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador.
Dispõe, também, o nº 5 que o consumidor pode exercer quaisquer dos direitos, salvo se tal manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

Vejamos, então, o que diz a lei quanto à falta de conformidade.
Presume-se que o bem não é conforme com o contrato (artº 2º) nomeadamente, quando não são adequados ao uso especifico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceitado, e não apresentem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem (cf. alíneas b) a d)).

Ficou claro dos autos e da audiência de julgamento que a Requerente investiu num equipamento mais dispendioso tendo em conta a utilização que pretendia e que perdeu a confiança no telemóvel face às sucessivas e continuas dificuldades de utilização - e que foram mostradas e registadas.

Demonstrada a falta de conformidade do equipamento, é pois legítimo o exercício do direito à resolução do contrato (nº 1 do artº 432º do CC) e à devolução do valor liquidado de €1.179,00 (mil, cento e setenta e nove euros) à Requerida, não se apresentando preenchidos os pressupostos previstos no artº 334º do CC quanto ao abuso de direito.
Quanto à

2. **indemnização pelos transtornos e danos causados,** decorrentes dos constrangimentos do mau funcionamento do telemóvel.

Aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação, mas, só existe obrigação de indemnizar independentemente de culpa nos casos especificados na lei (artº 483º do CC).

São pressupostos da obrigação de indemnizar, desde logo (e além da ilicitude), a culpa ou o dolo do agente, os danos e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

Ora, não resultou provado que a Requerida tivesse agido com culpa ou dolo.
Ainda, a Requerente não logrou quantificar os danos sofridos nem se provou que tivesse sofrido danos não patrimoniais que pela sua gravidade sejam passíveis de serem atendidos ao abrigo do disposto no artº 496º do CC.
Atende a lei, neste caso, a um critério objectivo, ou seja, apenas são indemnizáveis os danos que pela sua gravidade mereçam a tutela do direito – não é, manifestamente, o caso.

Simples incómodos ou constrangimentos não são, desde logo, passíveis de indemnização por danos não patrimoniais ((STJ, 12-10-1973: BMJ 23º-107)

Pelo que, nesta parte, deve improceder por não provado, o pedido da Requerente.

H – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como parcialmente provada e procedente condenando-se apenas a Requerida ***** ao reembolso do valor de €1.179,00 (mil, cento e setenta e nove euros), à Requerente e decide-se absolver a Requerida do pedido de indemnização peticionado.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 4 de Março de 2020

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)