



Reclamação nº 959/2016

I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente na [REDACTED]
[REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED], com sede no [REDACTED]
[REDACTED], pedindo a resolução do contrato com ela celebrado na aquisição de um *tablet*.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em 13/10//2013 adquiriu na reclamada um *tablet*, mas porque a bateria não carregava correctamente entregou-lho para reparação em 23/06/2015.

Foi informado que a garantia não cobria a reparação por desbloqueio do *bootloader*, tendo o equipamento vindo danificado e com desconformidades, prejuízos pelos quais lhe foi proposto o montante de 15,00€ em cartão que recusou por não considerar adequado.

A reclamada não apresentou contestação.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se deve declarar-se a resolução do contrato celebrado entre as partes.

Valor da reclamação: 279,00€.



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

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



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

- 1) O reclamante, em 13/10//2013, adquiriu na reclamada um *tablet* Asus Nexus 7, pelo valor de 279,00€;
- 2) Em 23/06/2015 entregou-o na reclamada para reparação alegando não carregar correctamente;
- 3) Cerca de duas semanas depois, a empresa que presta assistência técnica à marca considerou estar o equipamento fora das condições gerais da garantia por se mostrar desbloqueado o *bootloader*, e apresentou para a reparação um orçamento no valor de 438,02€;
- 4) O reclamante não aceitou esse orçamento e formulou uma reclamação no respectivo livro de reclamações;
- 5) O reclamante desbloqueou o *bootloader* e ao fazê-lo recebeu um alerta, antes de aceitar, indicando que podia perder a garantia;
- 6) O desbloqueio do *bootloader* consente o acesso a funcionalidades que permitem alterar o sistema base do equipamento comprometendo a segurança do mesmo, assim como a instalação de sistemas operativos que poderão ser prejudiciais ao funcionamento do equipamento por efectuarem modificações aos padrões do fabrico, podendo causar danos nos componentes internos, nomeadamente anomalias no carregamento e descarga de baterias;
- 7) A deficiência de carregamento invocada pelo reclamante foi causado pelo desbloqueio do *bootloader*.



Não se provou que o equipamento quando vindo da empresa de reparação apresentasse danos e tivesse sido feita ao reclamante correspondente proposta de compensação.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 9, 13, e 15 a 18, confirmados, quer quanto à sua emissão quer quanto ao seu conteúdo, pelo representante da reclamada, que prestou no decurso da audiência de julgamento declarações complementares de molde a merecer credibilidade.

Alicerça-se ainda no depoimento da testemunha [REDACTED], funcionário da reclamada, que se pronunciou e deu esclarecimentos técnicos acerca das consequências da alteração do *bootloader*, de forma objectiva e isenta de molde a merecer credibilidade.

Por seu turno, quanto aos factos não provados resulta tal circunstância de nenhuma prova haver sido feita a esse propósito, quer documental, quer oral na audiência de julgamento.



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

Anote-se que o reclamante não compareceu à audiência de julgamento, nem justificou nesse momento a sua ausência, razões pelas quais sem fundamento para adiamento o julgamento se realizou (cfr. art. 35.º, nº 3 da Lei nº 63/2011 de 14/12 – Lei da Arbitragem Voluntária). Por força dessa ausência não ofereceu qualquer outro elemento de prova para além dos documentos já insertos nos autos, não pôde prestar ao tribunal algum esclarecimento que porventura se entendesse dever solicitar-lhe, nem pôde contraditar qualquer facto invocado pela reclamada no decurso da mesma audiência.

DE DIREITO

O reclamante peticiona, como se disse, a resolução do contrato que celebrou com a reclamada na aquisição de um *tablet*.

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, nº 1, da Lei nº 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 que o *tablet* adquirido pelo reclamante sofre de vício, anomalia no carregamento, que o desvaloriza, não tendo as qualidades necessárias para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo.

Trata-se, obviamente, de um defeito, de uma falta de conformidade, 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 25/5/1999¹ visando a regulamentação da venda e outros contratos de consumo.

¹ Directiva que o reclamante invoca na reclamação que formulou no correspondente livro de reclamações da Fnac em abono do seu entendimento, de que poderia proceder à alteração de *software* sem perda da garantia, que dispõe sobre certos aspectos da



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS 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 no n.º 2 um conjunto de presunções (elidíveis) de não conformidade com o contrato, das quais nos importa aqui particularmente a contida na alínea d)².

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 móvel³.

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, pressupostos claramente satisfeitos e demonstrados pelos factos assentes. No caso, a falta de conformidade consiste na inaptidão para funcionamento do *tablet* vendido, em consequência da citada anomalia no carregamento, facto este incontroverso. Controverso é apenas a responsabilidade da vendedora [REDACTED], por tal defeito.

Ora, segundo o n.º 2 do artigo 3.º do citado DL 67/2003, “as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos (...) a contar da data de entrega de coisa móvel (...) presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade”.

Esta presunção legal é ilidível, e, no caso, foi ilidida pela vendedora (cfr. art. 350.º do Código Civil), pois demonstrou que o defeito apontado fora causado pelo desbloqueio do *bootloader* levado a cabo pelo reclamante (cfr. factos provados n.ºs 5 a 7), tinha a sua razão de ser numa utilização indevida do aparelho com resultados directamente prejudiciais para o mesmo, numa palavra, resultante do mau uso do reclamante/comprador⁴, e não por motivo que derivasse de causa genética.

venda de bens de consumo em geral e das garantias a ela respeitantes, e não especificamente sobre os casos de alteração de *software* como parece resultar dos termos em que o reclamante formulou a sua reclamação.

Transposta que foi esta Directiva para a ordem jurídica interna portuguesa pelo DL n.º 67/2003, de 8/04, é o regime neste definido que tutela a situação versada no presente processo.

² Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato quando: d) não apresentem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (...).

³ Considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, no n.º 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.

⁴ Cfr. neste sentido, Calvão da Silva, *Venda de Bens de Consumo*, 3ª ed., pág. 78.



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

Assim sendo, ilidida que foi a enunciada presunção, o consumidor não pode exigir, até independentemente de culpa do fornecedor, a resolução do contrato. O mesmo aconteceria se estivesse em causa o pedido de reparação da coisa, a sua substituição, ou a redução do preço ou (cfr. arts. 3.º, nº 2, 2ª parte e 4.º, nº 1 do DL 67/2003)⁵.

Deste modo, a pretensão do reclamante tem de improceder.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED], e, conseqüentemente, absolve-se a reclamada [REDACTED] do pedido contra ela formulado.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 15/02/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)

⁵ Veja-se a este propósito Calvão da Silva, obra citada, págs. 80/89.