



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

Reclamação nº 1054/2017

I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente na [REDACTED]
[REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED]
[REDACTED], com sede [REDACTED],
pedindo a reparação ou substituição do telemóvel que lhe adquiriu, ou, na impossibilidade, a resolução do contrato que com ela celebrou.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que no dia 30/08/2016 adquiriu na Reclamada um telemóvel Smart A90, pelo valor de 179,99€.

Porém, não o consegue utilizar pois perde a rede constantemente, e apesar de já ter sido reparado a situação mantém-se, tendo sido informado por um técnico da operadora que o problema não é da rede mas do telemóvel

A Reclamada não apresentou contestação escrita, mas fê-lo oralmente na audiência de julgamento alegando ter o telemóvel boa captação de rede.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se a Reclamada deve proceder à reparação ou substituição do telemóvel, ou se tal não for possível, deve ser declarado resolvido o contrato celebrado entre as partes.

Valor da reclamação: 179,99€



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:

1) No dia 30/08/2016 o Reclamante adquiriu na loja da Reclamada um telemóvel [REDACTED] Smart A90, pelo valor de 179,99€;

2) Queixando-se de ruído nas chamadas e falta de rede, em 7/12/2016, o Reclamante levou o equipamento à loja [REDACTED], no [REDACTED], tendo a empresa [REDACTED] que presta assistência técnica procedido à reparação do circuito de audio do mesmo, não tendo detectado nos testes efectuados qualquer anomalia no circuito de rede;

3) Em 10/01/2017, o Reclamante levou de novo o telemóvel para reparação queixando-se da mesma avaria, má captação de rede móvel, em 18/01/2017 a empresa de assistência técnica informou que procedeu a testes reais de usabilidade do equipamento não tendo sido detectada a anomalia reportada, e em 2/02/2017 dirigiu uma reclamação à [REDACTED];

4) Depois de informado para tal, em 18/03/2017, o Reclamante procedeu ao levantamento do telemóvel na loja [REDACTED], no [REDACTED];

5) Na loja da Reclamada o telemóvel funcionou sempre correctamente, o mesmo tendo acontecido neste Tribunal, no decurso da audiência de julgamento, em que posto a funcionar apresentou uma boa captação de rede;

6) Cerca de um mês após haver adquirido o telemóvel referido no ponto 1, o Reclamante adquiriu um outro, da marca HUAWEL, por cerca de 170,00€.

✦

Do acabado de elencar resulta não se ter provado que o telemóvel [REDACTED] Smart A90 padeça da anomalia reportada pelo Reclamante, não captação ou perda de rede.

✦

Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 13 a 16, 18, 19, 21 e 22, aceites e confirmados quanto ao seu teor pelas partes, assim como das declarações na audiência de julgamento do Reclamante, relativamente às diversas iniciativas que empreendeu para a reparação da anomalia que entendia ter o telemóvel e à aquisição que fez de um outro equipamento, e das do representante da Reclamada, no referente ao funcionamento do telemóvel, objectivas, claras e assertivas, aparentando seriedade justificadora de credibilidade.

Quanto ao facto não provado as partes mantiveram-se sempre com posições completamente antagónicas, insistindo o Reclamante na verificação da anomalia apontada, a todo o momento contrariado pelos relatórios técnicos elaborados pela empresa que presta assistência técnica à marca, e que naturalmente suportaram a posição intransigente de não



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

reconhecimento dessa anomalia pela Reclamada, sobretudo quando nas suas instalações o equipamento funcionava correctamente.

Se tanto não bastasse para se ter por instalado um verdadeiro *non liquet* acerca da indicada anomalia, a iniciativa do Tribunal no decurso da audiência de julgamento em testar o telemóvel não proporcionou o sumiço desse estado de dúvida, mas, sobretudo, não beneficiou a posição do Reclamante pois que o mesmo revelou nessa ocasião bom funcionamento e boa captação de rede. Este sucedimento poderá não ter sido mais do que um momento e, por isso, não bastou para afastar a dúvida existente, mas mais adensou a dificuldade em se ter a alegação do Reclamante como expressão da verdadeira dimensão da realidade, permanecendo desse modo uma dúvida inultrapassável.

É que a prova não visa “...a certeza absoluta, (a irrefragável exclusão da possibilidade de o facto não ter ocorrido ou ter ocorrido de modo diferente)...”, mas tão só, “...de acordo com os critérios de razoabilidade essenciais à prática do Direito, criar no espírito do julgador um estado de convicção, assente na certeza relativa do facto.”¹.

A certeza a que conduz a prova suficiente não é, assim, uma certeza material, absoluta, mas uma *certeza subjectiva* da realidade de um facto, que neste particular não foi alcançada. Como tal, inexistindo suficientes elementos probatórios, o julgador deve decidir em desfavor daquele que não satisfaz o ónus da prova, conforme regra do art. 414.º do Código de Processo Civil. Consequentemente não se pôde dar como provado que o telemóvel **Meo** Smart A90 padecesse da anomalia reportada pelo Reclamante, não captação ou perda de rede.

DE DIREITO

O Reclamante peticionou, como se disse, a reparação ou substituição do telemóvel que adquiriu, ou, na impossibilidade, a resolução do contrato celebrado com a Reclamada.

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

¹ Cfr. Antunes Varela, Manual de Processo Civil, 1984, págs. 419/420.

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.

Neste âmbito, o Reclamante diz que não consegue utilizar o telemóvel pela circunstância de o mesmo não captar a rede ou perdê-la constantemente. A ser verdade, trata-se, obviamente, 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 25/5/1999 visando a regulamentação da venda e outros contratos de consumo.

Determina este diploma no nº 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 nº 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. Considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, no 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;

2) manifestação desse defeito no prazo de 2 anos a contar da sua entrega, caso se trate de coisa móvel.

Mas na outra face da mesma moeda, e como requisito prévio da responsabilidade do vendedor, recai sobre o comprador o ónus da prova da falta de conformidade, vício ou defeito, do bem adquirido com o convencionado, e que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos após a entrega do bem, se se tratar de coisa móvel.

Se este segundo pressuposto temporal se revela observado, já o primeiro claramente não se mostra satisfeito e demonstrado pelos factos assentes.

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 (...).



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

Na realidade, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que o Reclamante não logrou provar a sua alegação de que o telemóvel adquirido sofre do vício que lhe apontou e o desvaloriza, não tendo as qualidades necessárias para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo.

Constituindo uma pedra basilar no regime das provas, estatui o art. 342.º, nº 1 do Código Civil o seguinte: “*Aquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado*”. E, assim sendo, porque o acervo factual provado é claro, é forçoso concluir não haver o Reclamante satisfeito esse seu ónus.

Assim sendo, a pretensão do Reclamante tem de improceder.

III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se improcedente a reclamação apresentada, absolvendo-se a Reclamada do pedido contra ela formulado.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 29/12/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)