



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

Reclamação nº 1173/2017

I - RELATÓRIO

██████████, residente no ██████████
██████████, intentou a presente reclamação contra ██████████
██████████
(por diante só ██████████), com sede no ██████████
██████████, pedindo a reparação do telemóvel que adquiriu ou, caso não seja passível de reparação, a atribuição de um crédito no valor dessa compra.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que no dia 12/04/2016 adquiriu um telemóvel, da marca ██████████, pelo montante de 359,99€, que apresentou anomalias no seu funcionamento, nomeadamente, reiniciava-se sózinho e corrompeu um cartão Micro SB.

Entregou-o para reparação a 31/08/2017, mas a Reclamada diz não a poder fazer ao abrigo da garantia devido ao facto de ter sido desbloqueado o seu sistema operativo (*root*), apresentando-lhe, por isso, e para o efeito, um orçamento no valor de 173,11€.

O Reclamante alega não ter desbloqueado o sistema operativo do equipamento, que lhe foi restituído com riscos e mossas que não tinha no momento em que o entregou para reparar.

A Reclamada contestou oralmente no decurso da audiência de julgamento, alegando ter sido realizado um *root* do equipamento que ainda foi alvo de *bootloader* no dia 24/08/2017, o que invalida automaticamente a garantia, e não aceitar que as mossas e riscos tivessem tido origem nos seus serviços.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se a Reclamada deve proceder à reparação do telemóvel ou, caso a mesma não seja passível, deva atribuir um crédito ao Reclamante no valor da compra do equipamento.

Valor da reclamação: 359,99€.



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.



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

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) Em 12/04/2016, a Reclamada vendeu na sua loja, a [REDACTED], um telemóvel da marca [REDACTED], pelo montante de 359,99€, a quem, por sua vez, em Abril de 2017, o Reclamante o adquiriu;

2) Este procedeu no telemóvel a duas actualizações do seu sistema operativo fazendo o necessário desbloqueio do *bootloader*, a última das quais em 24/08/2017;

3) Ao proceder ao desbloqueamento do *bootloader* o Reclamante foi informado pelo sistema operativo do equipamento que a continuação da acção em curso seria da sua responsabilidade e invalidava a garantia do produto;

4) Após as referidas actualizações, o telemóvel começou a revelar anomalias no seu funcionamento, designadamente perdia a rede SIM, por vezes reiniciava sózinho, e corrompeu um cartão de memória (Micro SB), pelo que em 31/08/2017 o Reclamante o entregou na [REDACTED] para reparação;

5) Aquando da sua recepção, o funcionário de atendimento da Reclamada fez menção na respectiva guia de reparação, entre o demais, que o telemóvel apresentava: “*Riscos na película +(...) riscos no aro*” e “*Anomalia Camera apresenta um ligeiro sombreado no canto esquerdo*”;

6) Em 8/09/2017, os serviços da empresa que presta assistência técnica à marca informaram não ser possível a reparação ao abrigo da garantia em virtude de haver sido realizado *root* ao equipamento, e apresentou um orçamento para reparação no valor de 173,11€;

7) O Reclamante não aceitou ter de pagar a reparação, por considerar dever beneficiar da garantia prestada, e, em 26/09/2017, formulou uma reclamação no respectivo livro da Reclamada;

8) Posteriormente, novo relatório da [REDACTED], apresentado em 9/02/2018, refere e confirma ter sido o equipamento alvo de *bootloader* no dia 24/08/2017;

9) Entretanto, o telemóvel deixou de apresentar as anomalias apontadas pelo Reclamante, constantes supra no ponto 4), estando a funcionar eficazmente;

10) O equipamento apresenta uma pequena moxa na frente, canto inferior direito.



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



Não se provou que a moessa e riscos, designadamente na lente da câmara traseira do equipamento tivessem sido causados nos serviços da Reclamada.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 9 a 13 e 40 a 43, relativos à aquisição do telemóvel na Reclamada, entrega a esta para reparação, reclamação elaborada no seu livro, e relatórios da empresa que presta assistência à marca, aceites e confirmados pelas partes, quer quanto à sua emissão quer quanto ao seu conteúdo, tendo relativamente aos factos neles expressos Reclamante e representante da Reclamada prestado no decurso da audiência de julgamento declarações plenamente concordantes.

Alicerça-se ainda na confissão do Reclamante quanto à compra do equipamento que fez a terceira pessoa, às acções de debloqueamento do *bootloader* a que procedeu, e ao seu actual bom funcionamento, e, no referente à moessa exibida, no exame do equipamento a que este tribunal procedeu no decurso da audiência de julgamento.

Quanto ao facto não provado, o Reclamante não forneceu algum elemento probatório relevante que suportasse a sua reclamação, confinou-se à sua própria exposição, sendo que, do outro lado, o representante da Reclamada não aceitou tal queixa e argumentação, chamando a atenção para que eventualmente tais danos poderiam até corresponder aos descritos na guia de reparação preenchida no momento da recepção do equipamento (fls. 10), aduzindo ainda parecer com tal queixa estar o Reclamante a procurar algum desforço, pois que ainda antes de receber o equipamento ameaçara ir analisá-lo minuciosamente e reclamar. Este facto foi confirmado pelo Reclamante ao Tribunal.

Perante duas versões plenamente antagónicas e em face da insuficiência do material instrutório constante dos autos oferecido pelo Reclamante não foi possível ao Tribunal formar a sua convicção segura no sentido da afirmação da veracidade do por ele alegado. Isto é, não se encontrou na prova produzida pelo Reclamante e adquirida no processo um suporte suficientemente seguro, reclamado pela verdade judiciária, que permitisse concluir com segurança que tais danos tivessem ocorrido nos serviços da Reclamada.

Permanecendo desse modo uma dúvida inultrapassável, outra solução não restava que não fosse ter esse facto por não provado, uma vez que inexistindo suficientes elementos probatórios o julgador deve decidir em desfavor daquele que não satisfaz o ónus da prova, em conformidade, aliás, com o prescrito no art. 414.º do Código de Processo Civil, segundo o qual



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

inexistindo suficientes elementos probatórios o julgador deve decidir em desfavor daquele a quem o facto aproveita.

DE DIREITO

No requerimento inicial desta reclamação, o Reclamante peticiona que a Reclamada proceda à reparação do telemóvel que adquiriu ou, caso a mesma não seja possível, lhe atribua um crédito no valor da sua compra.

Na génese desta pretensão encontra-se um contrato de compra e venda nos termos do art. 874.º do Código Civil (doravante CC), celebrado entre um terceiro, [REDACTED], 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.

Posteriormente, aquele consumidor vendeu ao Reclamante o aludido telemóvel, e com a celebração de tal negócio jurídico transferiu para ele não só o seu direito de propriedade como os seus direitos de consumidor, tal como determinam, respectivamente, os arts. 879.º, al. a) do CC e 4.º, nº 6 do Decreto-Lei (DL) nº 67/2003, de 8/04, motivo pelo qual no tratamento jurídico a tecer ao diante tudo se passará como se o Reclamante tivesse sido o originário comprador.

Assim sendo, de acordo com o art. 4.º da Lei nº 24/96 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 a imputação pelo Reclamante de defeitos ao aludido telemóvel que o desvalorizam e lhe retiram a qualidade necessária para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo. Daí que não se levantem dúvidas de ser aplicável ao presente litígio o regime definido pelo 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



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

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): “*Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos: não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (...)*”.

De notar que a designação empregue neste diploma legal como “*falta de conformidade com o contrato*”, ou “*não conformidade do contrato*”, não corresponde a qualquer categoria autónoma, antes equivale à noção tradicional de “*defeitos*” ou “*deficiências*” do bem vendido, objecto do mesmo contrato.

Esta presunção legal é ilidível, razão pela qual sobre a vendedora/reclamada [REDACTED] (cfr. art. 350.º, nº 2 do CC) impendia o ónus de alegar e provar factos impeditivos do direito do Reclamante, que poderiam isentá-la da obrigação de reparação, e com esse propósito, como acima anotámos, alegou residir a anomalia do telemóvel no facto de o mesmo ter sido alvo de *bootloader* no dia 24/08/2017 e ter sido realizado um seu *root*.

Acontece que, para além de haver reconhecido ter feito duas actualizações do equipamento (*bootloader*) da sua responsabilidade, a segunda das quais no referido dia 24/08/2017, o Reclamante surpreendeu ao afirmar no decurso da audiência de julgamento que o telemóvel, entretanto, deixara de apresentar as anomalias de funcionamento que apontara, e estava a funcionar eficazmente, deixando por isso de pretender a reparação das mesmas e tão só continuar a exigir a reparação dos riscos e mossas que o mesmo tem e não existiam no momento em que o entregou na [REDACTED] em 31/08/2017.

Esta nova postura do Reclamante tem uma consequência imediata, a de tornar despiciente, por inútil, qualquer indagação em torno da eventual responsabilidade da [REDACTED] adveniente da imputada falta de conformidade do bem e possível ilisão da conexas presunção legal, à luz do regime estabelecido no antes citado art. 2.º, nº 2, al. d), do DL nº 67/2003. Mas se por tal questão o nosso conhecimento e exercício tem de findar, prossegue, todavia, agora unicamente balizado e circunscrito à peticionada responsabilidade da Reclamada pelos danos (riscos e mossas) descritos pelo Reclamante.

No decurso da audiência de julgamento acrescentou ele um outro e novo dano, riscos na lente da câmara traseira do equipamento, determinante de alteração do pedido inicialmente formulado, que, não obstante a sua tardia formulação e questionável admissibilidade, se aceita, sem mais, porque a solução do pleito se divisa claramente próxima e óbvia.



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

Isto, porquanto, como do acima exposto resulta, e pelas razões alinhadas, não se provou que tais danos, todos eles, moosa e riscos, designadamente na lente da câmara traseira do equipamento, tivessem sido causados durante a estadia do telemóvel nos serviços da Reclamada.

Deste modo, o art. 342.º, nº 1 do CC, constituindo uma pedra basilar no regime das provas, estatui que “*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 aquele seu ónus.

Nestes termos, improcede a pretensão do Reclamante.

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, 18/04/18

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)