

**Processo nº 3759/2019**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Produtos electrónicos

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável** Artº 396º do Código Civil e no disposto no artº 607º, nº5 do Código Processo Civil

**Pedido do Consumidor:** Reparação do telemóvel (N.º Série ---) por centro autorizado da ---, substituição por um bem novo e sem defeito ao abrigo da garantia legal ou resolução do contrato de compra e venda, com reembolso do valor pago, no montante de €349,99.

---

**Sentença nº 137/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante)

(reclamada-Advogada)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes, por vídeo conferência, a representante do reclamante e presencial a ilustre mandatária da reclamada.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

O processo ficou interrompido devido à interrupção de Julgamento efectuado em 04/03/2020, com vista à realização de uma peritagem que foi efectuada em 03/08/2020, cujo relatório técnico se mostra junto ao processo e os duplicados foram entregues ao reclamante e à reclamada.

Do relatório consta a seguinte fundamentação técnica: *“Na análise realizada foram efetuados testes ao equipamento ---, concluindo que o mesmo não apresenta qualquer tipo de consumo energético, verificando-se assim possível avaria na motherboard.”* assim como nas observações: *“Equipamento após ser analisado em laboratório, foi desassemblado e foi verificado que existem indícios do mesmo já havia ter sido intervencionado junto do processador, como comprovado em fotos anexas. Existem vestígios no qual é totalmente visível esta mesma intervenção. Como por exemplo, a cor das chapas protetoras, apresentam uma cor mais escura devido ao calor ao qual o mesmo esteve sujeito, incluindo também, cola e esponja derretida em redor dos conectores do LCD/Touchscreen.”*

Ouvida a representante do reclamante sobre o relatório e a reclamação, esta continua a sustentar que não abriu o telemóvel e que o mesmo terá sido aberto não por ela, mas na “reclamada”.

Para além daquilo que consta na fundamentação na Acta de interrupção de Julgamento e do relatório do senhor perito, o Tribunal não dispõe de outros elementos de prova a não ser as declarações do reclamante que como se sabe, não fazem prova em Tribunal e agora o resultado do relatório da peritagem.

Assim, uma vez que o relatório do perito consta que o telemóvel foi aberto por entidades estranhas, o Tribunal não pode aceitar que a 1ª abertura do mesmo, não tenha sido efectuada pelo reclamante.

---

**DECISÃO:**

Assim, tendo-se em consideração que não se fez prova de que a irregularidade verificada no telemóvel ocorreu por falta de qualidade do mesmo ou por avaria não imputável à utente dona dele uma vez que o mesmo foi aberto antes de entrar nos serviços técnicos para a reparação, a reclamação não procede.

Sendo assim, e tendo em conta o parecer do senhor perito, julga-se improcedente a reclamação por não provada e em consequência absolve-se a empresa reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 9 de Setembro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

## Interrupção de Julgamento

---

### PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

(testemunha por parte da reclamada)

---

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a representante do reclamante, a ilustre mandatária da reclamada e a testemunha por parte da reclamada.

### FUNDAMENTAÇÃO:

Inquirida a testemunha, por ela foi dito *que o telemóvel foi enviado para a marca, e que esta informou que o mesmo telemóvel tinha sido aberto e que a placa principal tinha sofrido uma alteração, por um agente não autorizado.*

Perguntado pela mandatária da reclamada sobre como é que a "----" detecta esse intervenção, por ele foi dito *que possivelmente é através de ferramentas mais precisas, que só ela tem e que essas ferramentas só são usadas pela "----".*

Em instâncias da representante do reclamante, que lhe perguntou se a "----" abriu o telemóvel, pela testemunha foi dito *que sim, que é um procedimento normal afim de detectar se o mesmo tem humidade ou não, o que não se verificou. Após isto o telemóvel foi enviado para a "----", e que na "reclamada" o telemóvel foi aberto por um técnico certificado.*

Em face do depoimento do reclamante, o Tribunal não pode simplesmente concluir, que o telemóvel foi objecto de intervenção por parte de terceiros para reparação.

Assim, o Tribunal informa a reclamada que em seu entender, uma vez que de harmonia com o preceituado com o artº 342º, nº 2 do Código Civil, quem tem de fazer prova do direito à reparação do telemóvel com base em que a garantia se extinguiu, é a reclamada e não o Juíz, nos termos do artº 396º do Código Civil e no disposto no artº 607º, nº5 do Código Processo Civil, aprecia livremente as provas acerca de cada facto, insistimos em que a melhor forma de solucionar a questão objecto de reclamação, consistirá numa peritagem ao telemóvel efectuada por um perito independente, que o analisará e dará a sua opinião no sentido se o mesmo foi ou não, aberto por terceiros numa intervenção com vista à reparação.

## Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

---

Assim, a reclamada representada aqui pela mandatária, deverá dizer se aceita esta peritagem ou não.

Foi ouvida a mandatária da reclamada e por ela foi dito, que não vem mandatada de plenos poderes, e que comunicará através de e-mail a resposta da reclamada se aceita ou não a peritagem.

---

### **DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento que continuará oportunamente com nova data a designar-se.

---

Centro de Arbitragem, 4 de Março de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante)

---

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente o reclamante e a sua representante, não se encontrando presente a reclamada.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Foi contactado o representante da reclamada via Skype, tendo sido acordado a designação de um perito independente para que este faça uma análise ao telemóvel de modo a verificar se o mesmo foi intervencionado por outra entidade sem ser a "Apple".

---

**DESPACHO**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite a designação de um perito especializado em telemóveis, o qual dará o seu parecer.

A continuação do julgamento terá lugar oportunamente, após a peritagem.

---

Centro de Arbitragem, 17 de Dezembro de 2019

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)