



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 2277 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com a reparação legal

**Pedido do Consumidor:** Ser indemnizado pela perda do telemóvel.

---

## **SENTENÇA Nº 34 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** -----, com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou um telemóvel que avariou. Que a Reclamada, centro de reparação autorizado, acordou com o Reclamante recolher o aparelho, entregue à transportadora e posteriormente desaparecido. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização por perda do telemóvel, no valor € 269,90 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada veio apresentar contestação no CACCL, reconhecendo ser um Centro de Assistência Técnica Autorizado de telemóveis, e que, após intervenção inicial no aparelho e na sequência de queixa do Reclamante, providenciou por nova recolha, mas que não recebeu o aparelho. Que a embalagem recolhida pesava 350gm e que o peso do aparelho, caixa original e acessórios é cerca de 500gm. Conclui, a final, pela incompetência material do CACCL e, assim não se entendendo, pela improcedência da reclamação e pela absolvição da Reclamada (cf. contestação a fls. 18 e ss.).



### **3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO**

#### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 30 de outubro de 2021, o Reclamante comprou à ---- na condição de novo, um telemóvel, por € 269,90, da marca XIAOMI (cf. fatura a fls. 3);
2. O Reclamante adquiriu o mencionado telemóvel para uso pessoal (cf. declarações do Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que procede à reparação de telemóveis, centro reparação autorizado da XIAOMI (cf. doc. a fls. 5 e reconhecido pela Reclamada na contestação a fls.);
4. A 15 de dezembro de 2021, o Reclamante enviou o aparelho para a Reclamada para reparação (cf. docs. junto a fls. 8);
5. O aparelho foi recebido pela Reclamada, intervencionado por esta e devolvido ao Reclamante (cf. docs. a fls. 9, 5-6, 11 e declarações do Reclamante);
6. Posteriormente, o Reclamante contactou a Reclamada queixando-se que os problemas no telemóvel continuavam (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
7. A Reclamada aceitou recolher o telemóvel do Reclamante para posterior análise (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
8. A 31 de dezembro de 2021, a Correo Express deslocou-se a casa do Reclamante para recolher o que este lhe entregou (cf. declarações do Reclamante);
9. O Reclamante entregou à Reclamada, pelo menos, a caixa original do aparelho, dentro de uma outra caixa, o respetivo carregador e manuais, devidamente embalado (cf. declarações do Reclamante);
10. A Reclamada recebeu pela Correo Express a caixa original do aparelho, dentro de uma outra caixa, o respetivo carregador e manuais, devidamente embalado sem qualquer telemóvel (cf. inquirição da testemunha ----);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



11. Não se encontrando a embalagem recebida danificada, machucada ou aberta, a Reclamada, não fez qualquer observação do manifesto de entrega (cf. inquirição da testemunha ---);
12. Sempre que a Reclamada recebeu embalagens com aparelhos para reparação, mas sem os mesmos, as referidas embalagens estavam danificadas ou abertas (cf. inquirição da testemunha ---);
13. A 3 de janeiro de 2022, após aberta da encomenda, a Reclamada informou o Reclamante que a embalagem recolhida ao Reclamante chegou sem o telemóvel (cf. a fls. 12 e declarações do Reclamante);
14. O peso real da mercadoria entregue pelo Reclamante à Reclamada é de 350g (cf. inquirição da testemunha ---);
15. O peso do equipamento em causa, com a caixa original e acessórios é superior (cf. inquirição da testemunha ---);
16. A Reclamada solicitou ao Reclamante para este apresentar queixa junto das autoridades, de modo a permitir à Reclamante apresentar queixa formal na transportadora (cf. inquirição da testemunha ----).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:

A. A entrega do telemóvel pelo Reclamante à transportadora.

### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que, no essencial, reiterou a factualidade alegada na Reclamação, esclarecendo que enviou o seu telemóvel pessoal para a Reclamada para reparação e que o mesmo foi recolhido pela transportadora indicado pelo Reclamante. Que o aparelho foi colocado na caixa de origem, com os respetivos componentes, e a referida caixa colocada noutra embalagem. Que a embalagem estava devidamente embrulhada.

Foi ainda ouvida a testemunha ---, chefe de equipa da Reclamada. A mencionada testemunha que acordou recolher o aparelho do Reclamante em casa deste, mas que a embalagem que recebeu nas suas instalações não tinha qualquer aparelho. Que a situação lhe foi comunicada assim que ocorreu, tendo confirmado que embalagem recebida trazia os demais componentes do aparelho, designadamente o carregador e que estava corretamente embrulhada, sem sinais de danos ou de abertura. Que, por esse motivo, aquando da receção nada disseram ao transportador. Que, verificada a situação, contactarem o Reclamante e questionaram à transportadora o peso da mercadoria. Que a transportadora esclareceu que o peso da mercadoria era 350gm, peso igual ao da mercadoria recebida pela Reclamada. Que, solicitaram ao Reclamante que apresentasse queixa nas autoridades, com vista a tentar apresentar reclamação formal contra a transportadora, mas que o Reclamante não o fez.

Avançando para o facto não provado A., começa por se fazer notar que competia ao Reclamante, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, a demonstração de que entregou à transportadora da Reclamada o seu telemóvel. Contudo, compulsada globalmente a prova produzida por ambas as Partes, não considerou o Tribunal que assim tivesse ocorrido, não obstante as declarações do Reclamante que assim aconteceu. Designadamente tendo em consideração o peso registado da mercadoria, inferior ao peso que seria expectável se a mercadoria recolhida tivesse o telemóvel, e ao facto de a mesma ter sido recebida pela Reclamada devidamente embalada, sem qualquer dano ou aberta, com todos os componentes acessórios do aparelho. Tal facto indicia, a nosso ver, que aquilo que foi recolhido junto do Reclamante foi aquilo que foi entregue à Reclamada.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **3.2. DE DIREITO**

O Tribunal é competente. Alega a Reclamante a incompetência material do Tribunal arbitral, mas razão. A relação material controvertida configurada pelo Reclamante diz respeito a uma relação jurídica de consumo estabelecida entre o Reclamante e a Reclamada, em que esta assumiu a prestação secundária, por intermédio de terceiro, de recolher um telemóvel, para análise e reparação. Em momento algum, alega o Reclamante a prática de qualquer ilícito criminal em relação à mercadoria recolhida ou que tal ilícito, a existir, tenha sido cometido pela Reclamada. Assim, improcede a exceção de incompetência material do CACCL suscitada pela Reclamada.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

A questão em discussão nestes autos pressupõe, em primeiro lugar, a prova que o Reclamante entregou à transportadora indicada pela Reclamada um telemóvel que, uma vez recolhido, desapareceu. Não tendo o Reclamante logrado provar tal entrega, apenas se pode concluir pela improcedência da sua pretensão.

### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a ---- do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 269,90 (duzentos e sessenta e nove euros e noventa cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique-se, com cópia.

Lisboa, 2 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**