

Cliente cobrada para atualizar software de celular será indenizada

A assistência técnica do fabricante não pode cobrar para atualizar o *software* de um telefone celular, pois essa conduta viola as normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90). Se o fizer, estará incorrendo em falha de serviço, o que enseja pagamento de dano moral ao cliente prejudicado.

Por isso, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, em reforma de sentença, [julgou parcialmente procedente](#) ação indenizatória proposta por uma consumidora que ficou impedida de usar seu celular porque o sistema operacional precisava ser atualizado, e a assistência cobrava por esse serviço.

Com a decisão da 19ª Câmara Cível, a consumidora irá receber, a título de danos morais, R\$ 3 mil, valor a ser rateado, solidariamente, pelo fabricante e pelo vendedor do aparelho na Comarca de Porto Alegre.

O relator da apelação, desembargador João Eduardo Lima da Costa, afirmou que, mesmo fora do prazo da garantia legal, o produto deve estar apto para uso. Logo, a parte autora não teria de pagar pela atualização do *software*.

“Nesta linha, o princípio que fornece a base para a busca do equilíbrio nas relações contratuais de consumo é a boa-fé, porém considerada em seu aspecto objetivo, que analisa a relação contratual a partir de seu conteúdo, buscando o exame da conduta concreta das partes na relação negocial”, registrou no acórdão.

Ação indenizatória

A consumidora adquiriu o celular em junho de 2011. Como o aparelho começou a apresentar problemas, em abril de 2014, ela foi até uma revendedora para solucioná-los, sem êxito. Na ocasião, a cliente foi encaminhada à assistência técnica do fabricante, sendo informada de que o problema não tinha conserto, pois estava relacionado com o sistema operacional, desatualizado. Assim, a opção seria pagar R\$ 490 para fazer a atualização do *software*.

Sentindo-se lesada, a autora ajuizou ação indenizatória em face do fabricante e do vendedor do aparelho. Alegou, em síntese, que o defeito tem natureza de vício oculto, o que enseja reparação ao consumidor. Pediu a condenação das rés à restituição do valor pago pelo celular, além do pagamento de indenização por danos morais.

Notificadas pela 1ª Vara Cível do Foro Regional do Sarandi, da Comarca de Porto Alegre, as rés apresentaram contestação. A fabricante sustentou que a garantia de um ano já havia expirado muito antes da constatação do suposto defeito. Assim, os reparos necessários estavam sujeitos ao pagamento do valor do serviço, fato que não caracteriza ilícito. A operadora, por sua vez, argumentou que a garantia do vendedor limita-se aos sete dias posteriores à compra do produto. E esse prazo já havia expirado, considerando a data de verificação do defeito.

Sentença improcedente

Para a juíza Ivortiz Tomazia Marques Fernandes, a autora não conseguiu sequer demonstrar a existência de ato ilícito praticado pelas demandadas. Afirmou ainda que a impossibilidade de atualização do *software*

não pode ser vista como ato ilícito.

Conforme Ivortiz, não há justificativas para que a consumidora não aceite pagar pelo serviço da assistência técnica, já que o prazo de garantia dado pelo fabricante havia expirado. “Cumpre dizer que esta prática comercial é de conhecimento geral, uma vez que os adquirentes de produtos duráveis geralmente são informados, no momento da compra, sobre os prazos de garantia e os riscos por ela cobertos”, complementou.

A julgadora esclareceu que o lançamento de outro produto no mercado, com melhor qualidade em comparação àquele adquirido pelo consumidor, não é suficiente para caracterizar vício de qualidade, nos termos do artigo 12, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

No caso concreto, os avanços tecnológicos ocorridos no lapso de três anos são “evidentes e substanciais” e não se submetem ao controle legal ou judicial, em face das exigências do mercado e dos próprios consumidores. Em síntese, o fabricante não pode ser punido por disponibilizar, anos depois, um produto mais avançado e adequado às tecnologias criadas posteriormente.

“Por outro lado, em momento algum a requerente demonstrou que o produto havia se tornado imprestável para o uso que se destinava, limitando-se apenas a dizer que a atualização do sistema operacional somente ia ser feita mediante o pagamento de determinada quantia à assistência técnica”, finalizou, julgando a ação indenizatória improcedente.

Clique [aqui](#) para ler a sentença.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

Processo 001/1140145819-0

Date Created

23/09/2018