



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1409 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro.

Pedido do Consumidor: Resolução do contrato e reembolso do valor pago

SENTENÇA Nº 467 /2022

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 uma placa gráfica ao Reclamado, na condição de nova, que era usada/recondicionada e com danos. Que solicitou a sua substituição, sem sucesso. Pede, a final, a resolução do contrato e o reembolso do valor pago, de € 479,90 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, o Reclamado, dirigiu comunicação ao CACCL, alegando nada mais ter a dizer para além da resposta às reclamações do Reclamante no livro de reclamações, acrescentando que qualquer defeito do produto terá de ser averiguado na marca (cf. *email* de 19 de abril de 2022, a fls. 35).

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamado é um comerciante que vende produtos informáticos (cf. fatura- recibo n.o M/3879, junta a fls. 5, e declarações do Reclamado);



2. A 23 de março de 2022, o Reclamante adquiriu ao Reclamado uma placa gráfica para computador, na condição de nova, por € 479,90 (cf. fatura-recibo n.o M/3879, junta a fls. 5);
3. O mencionado componente foi adquirido pelo Reclamante para instalação no seu computador pessoal (cf. declarações do Reclamante);
4. Ao chegar a casa, após abrir o mencionado componente, entregue selado na loja, o Reclamante observou que o mesmo estava conforme fotografias juntas a fls. 9 e 10, igualmente juntas a cores a fls. 27 e ss. (cf. declarações do Reclamante);
5. De imediato, o Reclamante contactou o Reclamado a expor a situação, informando que o componente parecia usado (cf. *email* junto a fls. 9);
6. Também a 23 de março de 2022, o Reclamado respondeu ao Reclamante de que enviou ao fabricante as fotos recebidas para averiguar a situação (cf. *email* a fls. 10);
7. A 24 de março de 2022, o Reclamante voltou a contactar o Reclamado, informando que não pretendia ficar com a placa comprada, pretendendo a sua substituição (cf. *email* a fls. 10-11);
8. A 25 de março de 2022, o Reclamado informou o Reclamante que estava a aguardar resposta do fabricante (cf. *email* a fls. 11);
9. Em resposta, o Reclamante reiterou que preferia a troca da placa ou a devolução do preço, por não pretender aguardar por resposta por tempo indefinido (cf. *email* a fls. 11);
10. A 25 de março de 2022, o Reclamado manifestou a sua disponibilidade para receber a placa vendida ao Reclamante, para análise (cf. *email* a fls. 11-12);
11. No dia seguinte, o Reclamante foi à loja do Reclamado, a pedir a substituição do artigo o que não aconteceu (cf. declarações do Reclamante e *email* a fls. 13);
12. A 26 de março de 2022, o Reclamado informou o Reclamante que a parte estética do componente não afeta a garantia do mesmo e que o Reclamante poderia, querendo, deixar o componente no Reclamado para análise (cf. *email* a fls. 13/14);
13. A 26 de março de 2022, o Reclamante voltou a insistir pela substituição do artigo comprado ao Reclamado (cf. *email* a fls. 14);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



14. O Reclamante apresentou duas reclamações no livro de reclamações do Reclamado (cf. doc. a fls. 21 e 22);
15. O Reclamante nunca deixou na Reclamada o aparelho adquirido para análise (cf. declarações do Reclamante e declarações da Reclamada);
16. Os equipamentos similares ao equipamento comprado pelo Reclamante apresentem marcas similares às do equipamento comprado ao nível dos “heat pips” (cf. declarações do Reclamado).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que o produto comprado pelo Reclamante tenha vícios ou defeitos ao nível do funcionamento;
2. Que o produto comprado pelo Reclamante seja usado ou recondicionado;
3. Que o produto comprado pelo Reclamante tenha danos exteriores, ou amolgadelas.

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 especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante e as declarações de parte do Reclamado.

Quanto ao Reclamante, esclareceu o Tribunal que adquiriu a mencionada placa para instalação do seu computador pessoal, reiterando, no demais, o quanto alegado na sua reclamação. Em suma, que o produto foi levantado na loja selado, que, aberto em casa, lhe pareceu usado, tendo pedido a sua substituição. Mais esclareceu, que nunca chegou a instalar o produto, nem tão pouco o deixou junto da Reclamada para análise ou envio ao fabricante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



No que concerne às declarações do Reclamado, esclareceu o mesmo que encomendou especificamente a placa gráfica em questão para o Reclamante, dado não ter a mesma em loja. Que, assim que a recebeu, limitou-se a entregá-la ao Reclamante. Confrontado com as imagens do aparelho em causa, esclareceu que apenas os plásticos de proteção do produto estão em mau estado e que as “amolgadelas” que o Reclamante diz que o aparelho tem são similares noutras placas, por estarmos a falar de tubos de refrigeração (“heat pipes”), que são de cobre e trabalhados. Mais exibiu em julgamento outra placa com marcas idênticas. Por fim, confirmou o Reclamado que o Reclamante nunca chegou a deixar junto daquele a placa vendida para análise.

Avançando para os factos não provados.

Quanto ao facto não provado A., não logrou o Reclamante provar que o produto comprado apresente vício ou defeito ao nível do funcionamento. Com efeito, o Reclamante nem sequer instalou ou montou a placa gráfica que comprou no seu computador, uma vez que, ao abrir a respetiva embalagem e vendo o seu aspeto exterior, exigiu logo a sua substituição ou devolução do preço.

Relativamente ao facto não provado B., não logrou o Reclamante provar que o produto comprado fosse usado ou recondicionado. Para tanto, seria necessário prova adicional, como análise ou peritagem ao mencionado componente, que o Reclamante não fez. Na verdade, quanto a isto, limitou-se o Reclamante a juntar fotografias da placa adquirida. Ora, visualizadas as mesmas, não é possível inferir que a placa em questão seja usada ou recondicionada, com fundamento no estado dos plásticos de proteção.

Por fim, no que concerne ao facto não provado C., não logrou o Reclamante provar que o produto comprado tivesse danos exteriores ou amolgadelas. Para tanto, seria necessário prova adicional, como análise, peritagem ao mencionado componente ou mesmo a sua exibição em audiência de discussão e julgamento, que o Reclamante não fez. Na verdade, uma vez mais, limitou-se o Reclamante a juntar fotografias da placa adquirida. Ora, visualizadas as mesmas, a única coisa que é possível observar é que alguns dos plásticos de proteção que acompanham o respetivo produto estão danificados e que alguma tubagem do mesmo tem algumas marcas/reentrâncias. Para se concluir mais do que isso, isto é, que o próprio equipamento tem danos exteriores seria necessário, em nosso entender, desde logo, retirar os próprios plásticos de proteção.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

O Reclamante adquiriu uma placa gráfica para uso não profissional a comerciante que se dedica, com intuito lucrativo, a sua venda (cf. factos provados n.ºs 1 a 3). Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo regime constante do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito à resolução do contrato, com fundamento na falta de conformidade do produto comprado.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

Com efeito, o Reclamante apenas logrou demonstrar que os plásticos de proteção da placa que comprou estão em más condições. Ora, tal situação, não pode configurar, em nosso entender, fundamento de resolução do contrato, ou mesmo de substituição da coisa. Os plásticos de proteção do equipamento vendido à Reclamada, nem sequer configuram um acessório do aparelho. O seu destino final, conforme é do conhecimento público, é ser retirado do equipamento, aquando a sua utilização e/ou montagem. A circunstância de tais plásticos estarem danificados/comidos nos cantos não é, por si, suficiente para se afirmar uma violação do dever de conformidade do produto. Naturalmente, que um consumidor prefere receber um produto cujos plásticos de proteção estão em melhores condições que os plásticos de proteção do produto entregue ao Reclamante. Contudo, não tendo ficado demonstrado que tal facto afetou o funcionamento ou aspeto visual do produto uma vez retirados os mencionados plástico, não se vê com que fundamento possa o Reclamante resolver o contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Logo, atento o exposto, não tendo ficado provado que o Reclamado entregou ao Reclamante um bem que não cumpria com o disposto nos artigos 6.o a 9.o do DL n.o Decreto-Lei n.o 84/2021, de 18 de outubro, fica prejudicada a análise do eventual direito de resolução do contrato. De todo o modo, sempre se dirá que ainda mesmo que se considerasse de modo diferente, isto é, que estamos perante uma venda desconforme sempre teríamos de concluir que seria manifestamente desproporcional admitir a resolução do contrato com tal fundamento.

Assim, impõe-se concluir pela improcedência da pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se o Reclamado do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 479,90 (quatrocentos e setenta e nove euros e noventa cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição do Reclamado.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de dezembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)