



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 414 /2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 284/2021, de 18 de outubro; DL nº 24/2014, de 14 de fevereiro; DL nº 284/2021, de 18 de outubro; Portaria nº 277/2013, de 26 de agosto; artigo 496º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Devolução do valor pago em dobro e compensação justa por danos morais não patrimoniais, pelo enorme tempo que perdi, inúmeros contactos que efetuei, por ter sido impedido por 2 meses até hoje, de utilizar o bem comprado causando-me danos económicos.

Sentença nº 151 / 2023

1. PARTES

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

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

e

Reclamadas: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada uma impressora para computador que só funciona com a Internet, quando é anunciado que pode imprimir via cabo e sem fios. Que rejeitou o bem por falta de conformidade. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do preço da compra, no dobro do valor da compra, em juros de mora e numa indemnização por danos não patrimoniais, num total de € 303,28.



A Reclamada contestou, alegando, em suma, que o Reclamante pretendeu devolver a impressora passados mais de 30 dias sobre a sua receção, que o bem vendido não tem qualquer desconformidade e que, ainda que tivesse, o Reclamante não resolver o contrato.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que comercializa impressoras (cf. doc. a fls. 35);
2. A 25 de novembro de 2022, o Reclamante encomendou *online* à Reclamada, na condição de nova, por € 93,98, uma impressora da marca HP, Modelo 110we Wi- Fi (cf. doc. a fls. 35 e 60-61);
3. O Reclamante adquiriu a mencionada impressora para o computador de sua casa (cf. declarações do Reclamante);
4. A 5 de dezembro de 2022, a encomenda foi faturada ao Reclamante (cf. doc. a fls. 24 e fatura-recibo a fls. 37);
5. A 12 de dezembro de 2022, o Reclamante recebeu a impressora (cf. provado por acordo das Partes);
6. A 11 de janeiro de 2023, o Reclamante comunicou à Reclamada a sua intenção de devolver a impressora com fundamento em ser necessário o seu registo *online* para funcionar (cf. *email* a fls. 17-18 e declarações do Reclamante);
7. Todos os Modelos LaserJet da HP terminados com a letra “e” vêm com a subscrição HP+ obrigatória e, assim sendo, têm requisito obrigatório de conexão à Internet não podendo funcionar em *offline* (cf. *email* junto a fls. 51);
8. Da descrição *online* da impressora vendida, a Reclamada menciona o seguinte: “Impressora Monocromática LaserJet M11we Wi-Fi (Branco) – HP, indicando como característica do produto, quanto à rede, que funciona com Wi-Fi (cf. doc. a fls. 12-13).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.1.2. 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.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante que, no essencial, esclareceu o Tribunal que adquiriu a impressora para a sua casa e que desconhecia, por não estar indicado nas características da impressora, que para operar a mesma tinha de estar ligado a Internet. Que, falhando a Internet em sua casa, quis devolver a mesma e ser reembolsado do preço não tendo a Reclamada aceite.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

O Reclamante adquiriu uma impressora para uso pessoal a sociedade comercial que se dedica a sua venda. Estamos, assim, na presença de *uma compra e venda de bens de consumo* (Decreto-Lei n.º 284/2021, de 18 de outubro). Ademais, por ter sido comprada *online*, é uma compra e venda à distância [cf. artigos 2.º, n.º 1, e 3.º, alíneas *a*) e *f*) no DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação atual].



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito de resolver o contrato, com a consequentes devolução do preço, acrescido do pagamento do valor em dobro, de juros de mora e de indemnização por danos morais.

Vejamos.

Estando em causa uma compra e venda de bens de consumo, o Reclamante tem o direito de resolver o contrato com fundamento na falta de conformidade do bem nos casos previstos no n.º 4 do artigo 15.º e no artigo 16.º do DL n.º 284/2021, de 18 de outubro).

Vejamos se assim sucede.

Analisando a matéria de facto, é nosso entendimento que o bem vendido pela Reclamada não preencheu os requisitos objetivos de conformidade previstos no DL n.º 284/2021, de 18 de outubro. Concretamente, por não possuir as qualidades do modelo que o profissional apresentou ao consumidor antes da celebração do contrato [cf. alíneas *b*) e *d*) do n.º 1 do artigo 7.º]. Com efeito, na descrição que a Reclamada faz da impressora apenas se diz que o produto é *Wi-Fi* (cf. doc. a fls. 12-13), em momento algum se informou o consumidor que o produto só pode ser utilizado/operar com ligação à Internet. Ora, uma coisa é o *wi-fi*, uma tecnologia sem fios que pode operar por rede interna, outra, distinta, a obrigatoriedade de conexão à Internet. Assim, não só a qualidade descrita do produto (por omissão de informação) não corresponde à qualidade efetiva do produto recebido, como um consumidor normal não espera que uma impressora, cuja função normal é imprimir (e, eventualmente, copiar e digitalizar) só o faça com conexão à Internet.

Perante a falta de conformidade do bem, que se manifestou no prazo de trinta dias após a entrega do bem, temos de concluir que o Reclamante tem o direito de resolver o contrato, conforme fez, tacitamente, ao exigir a respetiva devolução junto da Reclamada (cf. factos provado 5 e 6). Em consequência, tem o Reclamante de devolver a impressora à Reclamada e a Reclamada de reembolsar o Reclamante do preço da mesma.

Adicionalmente, além do reembolso do preço, pede o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento no dobro do valor gasto na compra, de juros de mora e de indemnização por danos não patrimoniais.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Quanto à condenação da Reclamada no pagamento do dobro do montante pago, não tem o Reclamante direito a tal pagamento por o mesmo só estar previsto no Decreto-Lei n.º 284/2021, de 18 de outubro, para o caso de resolução na sequência de não entrega do bem ao consumidor. Não é caso: estamos perante uma resolução por desconformidade do bem.

No que concerne ao pedido de condenação da Reclamada no pagamento de juros de mora, é nosso entendimento que a Reclamada deveria, no prazo de 14 dias a contar da resolução, reembolsar o Reclamante do pagamento recebido (cf. n.º 6 do artigo 20.º do DL n.º 284/2021, de 18 de outubro). Não o tendo feito, incorre a Reclamada em mora tendo o Reclamante direito a juros de mora, contados de 27 de janeiro de 2023 até integral pagamento [cf. artigo 805.º, n.º 2, alínea a), e 806.º do Código Civil]. Juros de mora comerciais, nos termos do artigo 99.º do Código Comercial e segundo a taxa da Portaria n.º 277/2013, de 26 de agosto.

Por fim, pede ainda o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização por não morais. Ora, quanto a isto, não se divisa que os inconvenientes do Reclamante derivados a tentar resolver os problemas relativos ao contrato celebrado com a Reclamada e com a propositura de uma reclamação neste Centro de Arbitragem, constituem um dano não patrimonial que, pela sua gravidade, mereça tutela pelo Direito (cf. artigo 496.º do Código Civil). Logo, improcede a mencionada pretensão.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante € 93,98, acrescido de juros de mora comerciais, contados desde 27 de janeiro de 2023 até integral pagamento.

Fixa-se à ação o valor de € 303,28 (trezentos e dois euros e vinte e oito cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de abril de 2023.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)