



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1264 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a reparação legal

Direito aplicável: DL n.º 67/2003, de 8 de abril

Pedido do Consumidor: Reembolso total do produto (2189.90€).

SENTENÇA Nº 432 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ---, identificado nos autos,
e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada uma placa gráfica que avariou e que a Reclamada se recusou a reparar em garantia. Pede, a final, a cessação do contrato e a condenação da Reclamada no reembolso do preço, de € 2189,90.

Por sua vez, a Reclamada, apresentou contestação, alegando, em suma, que, reportada a avaria do bem vendido ao Reclamante, o reparador oficial da marca recusou a respetiva reparação, conforme foi transmitido ao Reclamante. Mais alegou a Reclamada que o aparecimento de oxidação é um processo químico que exige a presença de agentes externos, situação excluída na garantia prestada pela Reclamada. Conclui, a final, pela improcedência da ação, com a consequente absolvição da Reclamada do pedido.



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 vende material informático (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 13 de agosto de 2021, o Reclamante comprou à Reclamada, na condição de nova, por € 2189,90, uma placa gráfica para computador (cf. fatura a fls. 2);
3. A mencionada placa gráfica foi adquirida para ser instalada no computador do Reclamante que este utiliza para fins pessoais (cf. declarações do Reclamante);
4. A placa gráfica foi instalada no computador do Reclamante por --- (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---);
5. A placa gráfica adquirida ao Reclamante é, em grande parte, constituída em alumínio (cf. depoimento da testemunha --- e imagens a fls. 9 a 13);
6. O computador do Reclamante, onde foi instalada a placa gráfica comprada à Reclamada, está na habitação do pai do Reclamante, na Charneca da Caparica (cf. depoimento da testemunha ---);
7. A 15 de novembro de 2022, o Reclamante entregou a placa na Reclamada para reparação (cf. processo RMA n.o 4100035934 a fls. 3-4);
8. Por ocasião da entrega, a mencionada placa tinha “marcas de oxidação na ponta e na parte de refrigeração e nota-se cheiro a queimado, resto do sistema do cliente está ok como mostra nas fotos anexo de cliente. [...] Uma das ventoinhas faz algum barulho parece ser uma das pontas” (cf. doc. a fls. 4, imagens a cores juntas a fls. 9 a 13 e imagens constantes em doc. 1 da contestação da Reclamada);
9. A 13 de dezembro de 2022, a Reclamada informou o Reclamante que o processo RMA estava concluído e que o equipamento podia ser levantado (cf. doc. a fls. 5);
10. A 5 de janeiro de 2023, a Reclamada informou o Reclamante que o motivo da recusa da garantia foi o estado da placa gráfica aquando da sua receção, não estando os danos cobertos pela marca (cf. *email* a fls. 6);
11. A 5 de janeiro de 2023, o Reclamante solicitou à Reclamada a devolução do preço da placa comprada a esta (cf. *email* a fls. 6-7).



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, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações do Reclamante e das testemunhas apresentadas: --- e ---, do Reclamante; ---, da Reclamada.

Quanto ao Reclamante, esclareceu o Tribunal que adquiriu o mencionado componente à Reclamada para posterior instalação no seu computador pessoal, conforme sucedeu através de um amigo. Que o computador em causa está na casa de seu pai. Que, a dado momento, a placa gráfica do computador avariou tendo sido enviada à Reclamada para reparação em garantia, mas que esta se recusou, por considerar que os danos que apresentava estavam excluídos dos danos reparáveis.

Por sua vez, a testemunha --- pai do Reclamante, esclareceu que mora na Charneca da Caparica, local onde se encontra o computador do Reclamante no qual foi instalado a placa gráfica. Questionado quanto à instalação da placa e o respetivo problema, declarou não ter conhecimento, com exceção de saber, em data que não soube precisar, que a placa estava danificada.

No que concerne, à testemunha ---, amigo e colega do Reclamante, limitou-se a esclarecer que ajudou o Reclamante a montar a placa gráfica que este comprou à Reclamada e que, mais tarde, o Reclamante lhe comunicou que a placa cheirava a queimado e que estava a fazer barulho, tendo-lhe sugerido que contactasse a Reclamada.

Por fim, foi ouvido ---, técnico pós-venda da Reclamada. Esclareceu a mencionada testemunha que a placa em questão é de alumínio, material que não produz o tipo de oxidação que tinha a placa entregue pelo Reclamante. Que, após receção da placa para reparação em garantia, foi enviada diretamente para o fabricante que, após análise, recusou a respetiva reparação. Mais esclareceu a testemunha que, segundo a sua experiência, o tipo de oxidação que a placa



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



apresentava ou resultava de contacto com água ou do seu uso intenso e excessivo.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por não relevar para a decisão da causa.

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 e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

O Reclamante adquiriu um componente, para instalar em computador para uso pessoal, a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua venda. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo regime constante do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data de celebração do contrato.

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

Compulsada a matéria de facto, por um lado, e o regime aplicável, por outro, a resposta é negativa.

Está provado que o Reclamante comprou à Reclamada um componente - uma placa gráfica - para instalar no interior de um computador fixo, que posteriormente foi entregue à Reclamada para reparação em garantia, com sinais de oxidação e cheiro a queimado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Contudo, perante a matéria de facto provada, não ficou o Tribunal convencido que os danos que a placa gráfica do Reclamante apresenta pudessem resultar de uma falta de conformidade compatível com a natureza do bem e uma utilização habitual da mesma (cf. n.o 2 parte final do artigo 3.o do DL n.o 67/2003, de 8 de abril).

Senão vejamos.

Analisadas as fotografias juntas aos autos, pode observar-se que o bem vendido tem evidentes sinais de oxidação, em extensão muito assinalável (cf., em especial, imagens juntas sob Doc. 1 da contestação). Ora, tratando-se de um componente em alumínio, por um lado, e colocado no interior de um computador, fechado, por outro, não se afigura credível, segundo revelam as regras da experiência, que uma utilização normal do computador (ligar e desligar) possa originar a ferrugem que o componente que o Reclamante comprou à Reclamada apresenta. Conforme é sabido, o aparecimento de ferrugem/oxidação é um processo químico, em regra provocada por agentes externos (contacto com metais distintos ou, *maxime*, líquidos). Ora, o grau de oxidação que a placa do Reclamante apresenta permite inferir, em nosso entender, ou uma utilização indevida do computador onde a placa foi colocada ou, eventualmente o contacto com algum líquido.

Por outro lado, o mencionado computador foi exibido pelo pai do Reclamante em audiência de discussão e julgamento, sendo as suas laterais transparentes, permitindo ver o seu interior. Ora, sendo o processo de oxidação um processo gradual, também não se afigura crível, segundo relevam as regras da experiência, que o Reclamante não se tivesse apercebido da oxidação antes de esta se encontrar no estado em foi entregue à Reclamada. O que que nos levaria, na hipótese de haver uma desconformidade, a concluir pela existência da culpa do lesado.

Assim, pelos motivos exposto, não tendo sido provada a desconformidade/defeito do bem vendido pela Reclamada ao Reclamante, improcede a pretensão do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

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

Fixa-se à ação o valor de € 2189,90 (dois mil, cento e oitenta e nove euros e noventa cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de outubro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)