



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2631 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Incumprimento da garantia legal

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei nº 67/2003, de 08 de Abril

**Pedido do Consumidor:** Resolução contratual, com a consequente devolução da quantia paga inicialmente, no âmbito da garantia legal.

---

## **SENTENÇA Nº 554 / 2023**

### **SUMÁRIO:**

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - O prazo para exercer os seus direitos de acordo com o art. 5.º - A, do DL 84/2008 é de 2 meses para a denúncia junto do vendedor da falta de conformidade, em caso de bem móvel. Caducam após a denúncia estes direitos se no prazo de 2 anos a contar da mesma não for intentada a competente ação.

III - A caducidade (do direito ou da ação) pode genericamente definir-se como a extinção ou perda de um direito ou de uma ação pelo decurso do tempo, ou ainda, pela verificação de uma circunstância que, naturalmente faz desencadear a extinção do direito.

### **1. Identificação das partes**

Reclamante:

Reclamada:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **2. Preâmbulo/ Da Arbitragem**

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 19 de dezembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

## **3. Do objeto do litígio**

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese no pedido remetido ao Centro a 25.07.2023 que pretendia a resolução do negócio realizado sem quaisquer encargos, com a consequente devolução da quantia paga inicialmente e no âmbito de garantia legal.

O Reclamante adquiriu a 10.10.2020 um computador portátil --- na loja da Reclamada. Alega que ao longo da garantia do equipamento o mesmo teve três intervenções, e mesmo assim à data o computador apresenta as mesmas anomalias de funcionamento.

Nas últimas intervenções foi pedido o crédito do valor pago pelo equipamento ou um novo, e por isso acabou por fazer queixa no livro de reclamações a 13.03.2023.

O Reclamante nunca obteve nenhuma solução e o equipamento esteve várias vezes em reparação e por isso acredita que a marca --- e a ---- vendedora não têm capacidade para resolver o problema de fabrico/origem do computador em causa.

Continuando sem resolução solicita a restituição do valor pago de €599.



Já após a resposta da Reclamada em mediação o Reclamante acrescentou que sente ter adquirido um produto que apresenta continuamente mau funcionamento mesmo após as intervenções técnicas. Considera que alertou em tempo para o fim da garantia, solicitando a restituição do valor ou um novo equipamento tendo recebido resposta negativa face a estar a coberto pela garantia.

Não constam, no entanto, nos autos nenhuma prova destas comunicações escritas ou respostas, presumindo-se conforme audiência que tudo foi tratado verbalmente em loja.

Considera o Reclamante que a Reclamada apresentou sempre a mesma resposta consubstanciada na falta de competências técnicas, tendo-lhe sido recomendado que exigisse tal serviço e garantia junto da empresa que prestou o serviço técnico, sendo essa a ter de assumir a responsabilidade, o que não o fez.

Termina o Reclamante com a indicação de que deveria a Reclamada junto do fabricante ter movido diligências para a boa resolução do problema, não demonstrando interesse em atender a reclamação.

A Reclamada pronunciou-se primeiro em resposta a mediação feita, a 07.08.2023 com a indicação de que a presente reclamação não tem fundamento, e impugnando todos e cada um dos factos alegados pelo reclamante.

Confirma que o mesmo adquiriu na loja ---- a 10.10.2020 um computador da marca ---. Sucede que decorridos quase 2 anos após a compra, e utilização do equipamento, o mesmo reclamante veio alegar que o equipamento começou a apresentar determinadas anomalias.

Face às reclamações apresentadas pelo reclamante, o equipamento foi enviado para análise para os serviços de assistência técnica da marca.

Cumpre esclarecer que a Reclamada não possui conhecimentos técnicos para avaliação de danos e/ou anomalias reportadas, sendo a assistência técnica das respetivas marcas, quem está devidamente qualificada para a verificação destas situações.

Da referida análise técnica resultou o seguinte:

1. a intervenção no processo de reparação foi aberto em 06.06.2022, com o relatório técnico de “troca de peça/ componente”.
2. a intervenção no processo de reparação foi aberto em 31.08.2022, com o relatório técnico de “troca de peça/componente”.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



3. a intervenção no processo de reparação foi aberto em 27.09.2022, com o relatório técnico de “não foram detetadas avarias ou outros problemas no funcionamento do equipamento”, o que se reproduz e junta para os devidos e legais efeitos.

Ou seja, aquando da 2a intervenção a Reclamada considera que o equipamento foi efetivamente reparado e reposta a conformidade do mesmo equipamento. Face à ausência atual de qualquer anomalia ou defeito de fabrico considera que não impende sobre a mesma qualquer dever de reposição da conformidade.

Posteriormente foi apresentada contestação a 13.12.2023 reiterando as mesmas indicações e acrescentando para além da discussão de facto já supramencionada a questão de direito, sendo feita a alusão a presunções legais que facilitam a prova ao consumidor, mas que cabe ao mesmo demonstrar que o defeito já existia aquando da sua aquisição.

Faz assim menção a Reclamada a jurisprudência que entende por relevante, e nessa sequência considera que não foi carreado para o processo qualquer documento que demonstre ou comprove a alegada anomalia referida pelo Reclamante.

A Reclamada requer assim que a ação seja declarada totalmente improcedente por não provada e conseqüentemente seja a reclamada absolvida do pedido.

#### **4. Do valor da causa**

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €599 (quinhentos e noventa e nove euros).

#### **5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral**

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Zoom, verificou-se estar presente o Reclamante, assistido pela Dra. --- da DECO, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária Dra. ---, com a sua testemunha Sra. ---- na qualidade de funcionária da reclamada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

## **6. Do Saneador**

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

## **7. Da Fundamentação:**

Dos fundamentos de facto:

### **7.1. Resultam como factos provados:**

1. O reclamante em consequência de contrato de compra e venda celebrado com a reclamada a 10.10.2020 adquiriu um computador da marca --- IP 3-15ADA05, com o n.o de série PF25ECRH.
2. Pelo mesmo equipamento pagou na altura €599.
3. A reclamada é uma entidade comercializadora e profissional, que procede à venda em cumprimento da lei das garantias;
4. À data da compra o bem teve apenas 2 anos de garantia;
5. A garantia legal terminava pela aquisição a 09.10.2022;
6. O equipamento sofreu três intervenções técnicas em garantia;
7. A primeira datada de 06.06.2022 e concluída a 15.06.2022, onde foi descrito um problema de erro que não se consegue trabalhar. No diagnóstico foi indicado que o sistema operacional trava, enquanto ocioso e em espera.
8. Foi nessa data substituída a placa principal pelo Centro Técnico da ---;
9. A segunda datada de 31.08.2022 e concluída a 02.09.2022, onde foi descrito um problema de dá erros contantes, dá um barulho de fundo que parece a ventoinha, ao fazer atualizações para e tem de reiniciar. Assim que se abre a tampa liga. No diagnóstico foi indicado que o sistema operacional não inicia a partir do disco rígido integrado ou da memória do sistema.



10. Foi nessa data substituída a placa principal pelo Centro Técnico da ---;
11. A terceira datada de 27.09.2022 e concluída a 03.10.2022, onde foi descrito um problema de sistema operativo não reconhece input teclado. No diagnóstico foi indicado que não foram detetadas avarias ou outros problemas de funcionamento do equipamento.
12. Foi nessa data indicado na descrição de reparação que o produto superou todos os testes de diagnóstico de funcionamento a longo prazo, e não foram substituídas peças pelo Centro Técnico da --;
13. O Reclamante fez apenas queixa no Livro de Reclamações em 13.03.2023, tendo nessa altura pedido o crédito do valor pago;
14. Por uma nova anomalia que o bem apresentou nessa data, fora da garantia legal;
15. A substituição do componente/peça placa principal que ocorreu dentro da garantia não teve custos para o Reclamante, e não confere um novo prazo de garantia do equipamento, a substituição dos componentes;
16. Pelas anteriores intervenções o equipamento acrescentou 9 dias da primeira intervenção, 2 dias pela segunda intervenção, e 6 dias pela terceira intervenção, num total de 17 dias.
17. Assim a garantia legal terminou não a 09.10.2022, mas a 26.10.2022.

## **7.2. Resultam como factos não provados:**

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pelas regras da compra e venda;
- b. Que tenha existido culpa da Reclamada nas diversas intervenções;
- c. Que tenham existido queixas escritas e formais realizadas no decurso da garantia legal;
- d. A existência de prejuízos causados, e com culpa, da mesma Reclamada ao Reclamante.
- e. Que exista continuidade do problema referenciado como anomalia nas três intervenções realizadas;
- f. Sendo que na última intervenção a 03.10.2022 não foram substituídas quaisquer peças;
- g. Das intervenções realizadas a 15.06.2022 e a 02.09.2022 não foram feitas queixas escritas após a substituição da placa principal;
- h. Que exista um defeito de fabrico/origem do equipamento.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

## **8. Do Direito**

Entre a Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda de um equipamento --- Modelo ---, com o n.o de série PF25ECRH, a 10.10.2020.

De forma a caracterizar tal relação jurídica, revela-se essencial o recurso ao preceituado no artigo 874.o do Código Civil, segundo o qual a “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

Recorta-se tal figura negocial como um contrato translativo (porquanto opera a transferência de um direito), revestindo eficácia real.

É igualmente um contrato oneroso uma vez que cada uma das partes busca para si uma vantagem económica mediante a correlativa atribuição de uma outra vantagem económica à contraparte, sendo também bilateral ou sinalagmático, considerando que ambos os contraentes se obrigam reciprocamente, assumindo cada um, simultaneamente, a veste de devedor e credor.

Ao lado do efeito real do contrato de compra e venda, o mesmo é por natureza obrigacional por dele emergirem obrigações, nomeadamente, para o vendedor, a obrigação de entrega da coisa e, para o comprador, a obrigação de pagamento do preço (cfr. artigo 879.o, alíneas b) e c), do Código Civil).

Sendo a Reclamada, vendedora, e uma sociedade comercial, e uma vez que a reclamante comprou o bem para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo.

É, assim, aplicável à situação dos presentes autos, em primeira linha, o regime do Decreto-Lei n.o 67/2003, de 08 de Abril, (entretanto revogada, mas ainda em vigor à data da celebração do contrato de compra e venda em causa nos autos, pelo que lhe é aplicável), que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.o 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, alterada pelo Decreto-Lei n.o 84/2008, de 21 de Maio.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Bem como a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores e, subsidiariamente, as regras previstas no Código Civil para o mesmo tipo contratual.

Com efeito, enquadram-se os autores, in casu, no conceito de «consumidor» tal como definido no artigo 1.º-B do referido do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08 de abril, que define «consumidor» como «aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, nos termos do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho».

Estipula o artigo 2.º, n.º 1, do citado Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08 de abril, que “O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda”, dispondo o n.º 2 do mesmo normativo que:

«Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos:

- a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;
- b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite;
- c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;
- d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à

natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem».

A lei estabelece, assim, a favor do consumidor, uma presunção de verificação de desconformidade dos bens vendidos na hipótese de o mesmo demonstrar algum dos factos índice elencados nas diversas alíneas do n.º 2 do citado artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08 de abril, incumbindo ao vendedor ilidir tal presunção, impendendo sobre este o ónus de demonstrar que, não obstante tal verificação de algum dos aludidos factos-índice, o bem vendido mostra-se conforme com o contrato celebrado.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A coisa será defeituosa se tiver um vício ou se for desconforme atendendo ao que foi acordado.

O vício corresponde a imperfeições relativamente à qualidade normal das coisas daquele tipo, enquanto a desconformidade representa a discordância com respeito ao fim acordado.

Conforme se decidiu no Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 23.02.2017, processo n.º 477/15.0T8FAF.G1, disponível in [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt), “É defeituosa a coisa vendida se estiver afectada de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada, ou não tiver as qualidades asseguradas pelo vendedor ou as necessárias para a realização daquele fim. Os vícios a que a lei se reporta são, pois, os defeitos intrínsecos das coisas, integrantes da sua essência ou substância, e não os elementos meramente extrínsecos, ou seja, os meramente acessórios ou incidentais. Assim, o conceito de defeito abrange, por um lado, as deficiências de fabrico ou de construção e a falta de qualidades asseveradas explícita ou implicitamente pelo vendedor, e, por outro, as necessárias à realização do fim a que as coisas se destinam”.

Acresce, por outro lado, que consagra ainda o artigo 3.º, n.º 2, do mesmo Decreto-Lei que demonstrando o comprador/consumidor que as faltas de conformidade se manifestaram num prazo de dois anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea, presumem-se as mesmas existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Conforme se decidiu, a este propósito, no Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 13.05.2021, processo n.º 2927/18.4T8VCT.G1, disponível in [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt):

«(...) compete ao comprador/consumidor alegar e provar o defeito de funcionamento da coisa, isto é, a sua desconformidade com o contrato, na terminologia do referido DL 67/2003 de 8/4, e que esse defeito existia à data da entrega (arto. 342º, no. 1 do Código Civil). Simplesmente, para garantir ao consumidor um mínimo de protecção, a lei estabeleceu presunções de não conformidade (arto. 2º, no. 2 do DL 67/2003), as quais, abrangendo situações correntes “valem como regras legais de integração do negócio jurídico, destinadas a precisar o que é devido contratualmente na ausência ou insuficiência de cláusulas que adrede fixem as características e qualidades da coisa a entregar ao consumidor em execução do programa negocial adoptado pelas partes”, como observa Calvão da Silva, in Venda de Bens de Consumo, 4ª ed., pág. 83.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Ademais, considerando a dificuldade da prova da existência do defeito à data da entrega, quando ele se manifesta ao longo de um período de tempo relativamente longo (dentro de 2 ou 5 anos a contar da entrega), a lei favorece o consumidor, determinando que a falta de conformidade verificada dentro dos referidos prazos, faz presumir que o defeito já existia à data da entrega (art. 3o, no. 2 do DL 67/2003), competindo, então, ao vendedor ilidir a presunção de não conformidade, mediante a demonstração de que a falta de conformidade resulta de facto imputável à A., nomeadamente a incorrecta utilização do veículo, ou que, atentas as circunstâncias, o defeito não existia na data da entrega.

Portanto, e resumindo, cabe à A. (consumidor) alegar e provar o defeito existente à data da entrega da coisa (no caso, da entrega do veículo automóvel), embora essa prova se encontre muito facilitada pelas mencionadas presunções legais.

Ou seja, bastará ao consumidor alegar e provar os factos-índice da presunção de desconformidade com o contrato e que eles se manifestaram dentro do prazo da garantia legal imposta pelo citado DL 67/2003 para os bens móveis (2 anos), ficando, assim, dispensada a demonstração da anterioridade da falta de conformidade do bem no momento da entrega (art. 3o, n.o 2 do citado DL 67/2003) – cfr. acórdão do STJ de 20/03/2014, relator Moreira Alves, proc. no. 783/11.2TBMGR, disponível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)».

Quando o bem não é conforme, o consumidor tem o direito a exercer um dos direitos previstos na lei como abaixo explicitaremos.

Demonstrando-se a falta de conformidade do bem vendido com o contrato, responderá o vendedor perante o consumidor por tal falta (cfr. artigo 3.o, n.o 1, do Decreto-Lei n.o 67/2003, de 08 de abril), assistindo ao comprador/consumidor, em alternativa, nos termos do artigo 4.o, n.o 1, do mesmo diploma legal, o direito:

i) a que esta (conformidade) seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição (sendo que a expressão «sem encargos» se reporta às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de- obra e material – cfr. n.o 3 do artigo 4.o);

ii) à redução adequada do preço; ou iii) à resolução do contrato.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Note-se que nos termos do n.º 5 do normativo vindo de referir, só assistirá ao consumidor a possibilidade de exercer qualquer dos direitos acima elencados, se tal se não se manifestar impossível ou não consubstanciar o exercício de um direito abusivo, à luz do instituto do abuso de direito.

A par dos direitos alternativos vindos de elencar, assiste ainda ao comprador/consumidor o direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, nos termos previstos no artigo 12.º, n.º 1, da referida Lei n.º 24/96 de 31 de julho.

Nesse sentido verifica-se nos autos que não terá o Reclamante contactado formalmente a Reclamada, para reclamar de anomalias no equipamento, através de carta registada ou preenchimento de livro de reclamações.

Quando houve a verificação de anomalias, o mesmo terá ido verbalmente à loja, deixar o equipamento, tendo apenas realizado queixa escrita a 13.03.2023, já fora da garantia legal, que mesmo com extensão pelos dias em que o consumidor esteve sem o bem, terminou a 26.10.2022.

Portanto, concluiu-se que jurisprudencialmente cabe ao consumidor o ónus de alegar e provar o defeito, ainda que goze de presunções legais que facilitem a prova.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (conforme acórdão acima citado).

Pelo exposto, não é, pois, possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de compra e venda, uma vez que a garantia legal

terminou em outubro 2022 e a anomalia reclamada, que importa a referida queixa foi só reclamada em março 2023.

O reclamante alegou que a falta de conformidade do equipamento, se reportava a uma data anterior, onde teria feito menção à mesma, ainda dentro do prazo da garantia contratual, considerando que as anomalias são as mesmas, mas não consegue apresentar prova dessa desconformidade.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Denote-se ainda que legalmente, a reparação de anomalias reportadas, como ocorreu em junho 2022 e em agosto/setembro 2022, com a substituição da placa principal do equipamento, foram realizadas sem custos e ao abrigo da garantia legal do bem.

Por isso estas intervenções não permitem à luz da lei na altura em vigor, uma nova garantia global do bem, permitindo apenas a extensão da garantia pelo tempo que o bem esteve fora da esfera do consumidor.

Uma vez que é ao Reclamante a quem incumbe o ónus de demonstrar tal factualidade e falta de conformidade, nos termos sobreditos, sublinhe-se que o consumidor mesmo provando que há uma desconformidade, terá de ter um nexo de causalidade ou prova de que a mesma se reporta ou que ainda ocorrerá dentro da garantia legal.

Na distribuição dos ónus de prova cabe ao comprador/consumidor o ónus da alegação e da prova do defeito quer se configure o art.o 12 da lei 24/96, quer se perspetive o art.o 913 do CC, o que resulta em paralelo com o art.o 342, n.o 1 do CC.

Entendemos que a presunção de não conformidade funciona como um indício de violação da garantia legal – mesmo que não seja esse o objeto do litígio - já que será bastante difícil ao consumidor provar o nexo causal entre um defeito no bem e a causa capaz de promover esse defeito existente à data da compra, (como referenciado pela jurisprudência), mas efetivamente essa questão - pelo decurso do tempo – também não se coloca neste caso.

Contudo o vendedor pode ilidir essa presunção, designadamente demonstrando que a desconformidade não foi causada por nenhuma intervenção de sua responsabilidade, nem existia à data da venda, o que consideramos que fez, atendendo à prova testemunhal e documental apresentada, assim como pela descrição dos três relatórios elaborados pelo Centro Técnico da marca ---.

Sublinhe-se que durante a garantia legal o reclamante apenas deixou de utilizar o bem por 17 dias.

Importa também ter presente, para a apreciação, a conjugação das datas em apreço, e a prossecução do decurso do tempo, sendo que nos termos da lei das garantias já mencionada, e de acordo com o prazo legal da garantia nos moldes preconizados pela Reclamada, aquando da anomalia já não há enquadramento para o diferendo, considerando que caducou o direito do Reclamante.

Neste sentido reitera-se a posição de que:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

«a caducidade (do direito ou da ação) pode genericamente definir-se como a extinção ou perda de um direito ou de uma ação pelo decurso do tempo, ou ainda, pela verificação de uma circunstância que, naturalmente, faz desencadear a extinção do direito.

A prescrição, gizada em proveito do devedor ou do sujeito passivo da relação jurídica e destinada a censurar o desleixo do seu titular, tolhe o direito e embaraça a que o credor possa abrir mão da ação creditória; a caducidade porque tem a sua substancial razão no interesse público da segurança do direito e no interesse da prestação das relações jurídicas, derriba quer a ação creditória, quer a retenção a título de cumprimento (a “soluti retentio”).

A caducidade do prazo é interrompida com a entrada da petição na secretaria, a prescrição é com a citação que se interrompe; a prescrição não opera ipso jure e a caducidade, reportando-se a direitos subtraídos à disponibilidade das partes, extingue o direito e opera ipso jure, competindo ao réu o ónus da prova da inobservância do prazo prefixo de exercício do direito (arts. 333.o e 342.o do CC).»

(Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 06-04-2017, relator: António da Silva Gonçalves, Processo no1161/14.7T2AVR.P1.S1)

Conclui-se, pois, ter caducado qualquer direito do Reclamante perante a Reclamada quanto à garantia legal, do aludido equipamento, além de não ter demonstrado o mesmo que havia um defeito de fabrico/origem, à data da reclamação formal feita.

Resta por fim sublinhar não terem sido alegados danos causados pela Reclamada ao Reclamante, e por isso não cabe aqui referenciar o regime da responsabilidade civil.

Por força do art. 12.o, n.o 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Para que se possa falar em responsabilidade civil, certos pressupostos teriam de estar reunidos, e estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Contudo nada neste sentido foi peticionado.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão do Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder.

### **9. Das custas**

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada.

### **10. Da Decisão**

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 26 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA

