



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4405 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: artigo 4º, nº 1, do Regulamento do CACCL

Pedido do Consumidor: Substituição do computador ou devolução dos montantes pagos Valor: 2.804,00 (dois mil oitocentos e quatro euros)

SENTENÇA Nº 94 / 2023

1. PARTES

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 a Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um computador novo que vinha avariado e que a Reclamada, sem autorização da Reclamante, reparou, quando tinha sido devolvido para ser substituído. Pede, a final, a condenação da Reclamada na substituição do computador ou no reembolso do preço, de € 2804,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada, dirigiu comunicação ao CACCL, alegando, em suma, que o Centro de Assistência Técnica reparou o computador da Reclamante, repondo o seu bom funcionamento. Que o computador da Reclamante está na loja da Reclamada, no Colombo, onde pode ser levantado (cf. *email* de 6 janeiro de 2023, a fls. 21).



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 computadores (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. Em fevereiro de 2021, a Reclamante adquiriu à Reclamada, na condição de novo, um computador por € 2804,00 (cf. FT F000121/64984, junta a fls. 4);
3. A Reclamante comprou o mencionado computador para fins profissionais (cf. declarações da Reclamante);
4. A 26 de junho de 2021, o computador foi entregue em loja física da Reclamada à Reclamante (cf. *email* a fls. 16);
5. A 26 de julho de 2021, a Reclamante comunicou à Reclamada um problema no funcionamento do computador, ao nível da bateria, que não carregava (cf. *email* a fls. 18 e declarações da Reclamada);
6. A 27 de junho de 2021, a Reclamante disse que iria proceder à devolução do equipamento numa loja da Reclamada, perguntado quanto tempo demoraria para ter um novo aparelho, tendo a Reclamada respondido que o computador deveria ser entregue o quanto antes e que seria enviado para análise e reparação, num prazo de até 30 dias úteis (cf. *email* a fls. 15);
7. Por tal ocasião, a Reclamante respondeu que o seu computador deveria ser substituído por um novo, ao que a Reclamada respondeu que só seria aceite a troca/devolução do artigo, mediante avaria devidamente confirmada pelos serviços técnicos da marca (cf. *email* a fls. 14 e 13, respetivamente);
8. Posteriormente, em data não apurada, o centro de assistência técnica da Reclamada, confirmou avaria no mesmo, tendo procedido à substituição da *Logic Board* e *Topcase* do mesmo (provado por reconhecimento da Reclamada a fls. 21 e declarações de ----);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



9. A 12 de agosto de 2021, a Reclamante solicitou à Reclamada a troca do seu computador por um novo (cf. *email* a fls. 11 e declarações da Reclamante);
10. A 16 de agosto de 2021, a Reclamada comunicou à Reclamante que a troca pretendida não seria possível por o produto estar aberto, de acordo com as condições gerais de prestação de serviço (cf. *email* a fls. 11);
11. O computador da Reclamante está na loja da Reclamada do Colombo, disponível para levantamento (cf. *email* a fls. 21 da Reclamada ao CACCL e declarações de ----).

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 especial relevância para aqueles mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante, que esclareceu que adquiriu o mencionado computador por questões profissionais, trabalhando para a empresa e por contra própria no mesmo. Que, após a compra, o computador tinha problema da bateria, tendo sido enviado para a Reclamada para substituição por um novo. Que a Reclamada decidiu reparar o seu computador.

Adicionalmente foi ouvido ----, responsável de loja da Reclamada (loja do Colombo), esclarecendo que o mencionado computador foi entregue com sinais de utilização e sem a caixa. Que, por tal motivo, a Reclamada não substituiu o mencionado aparelho, mas reparou o problema identificado no mesmo. Que o aparelho está reparado, na Loja da Reclamada, podendo ser levantado.

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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3.2. DE DIREITO

Constitui questão prévia à apreciação da presente ação arbitral aferir da competência material do Tribunal arbitral para conhecer da mesma.

Nos termos do disposto no artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento do CACCL, este Centro promove a resolução de conflitos de consumo que, segundo o disposto no n.º 2 do mesmo artigo, são *“os que decorrem da aquisição de bens, [...] destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de fins lucrativos”*.

Compulsada a matéria de facto, ficou provado, conforme reconheceu em audiência de discussão e julgamento, que a Reclamante comprou o computador por questões profissionais.

Assim, apenas se pode concluir não ter o CACCL competência para conhecer da presente reclamação em razão da matéria.

4. DECISÃO

Pelo exposto, conhecendo da exceção de incompetência absoluta do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa para conhecer do presente litígio em razão da matéria, absolve-se a Reclamada da instância.

Fixa-se à ação o valor de € 2804,00 (dois mil oitocentos e quatro euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)