

Processo n.º 834/2025

Sentença n.º 214 / 2025

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ---, representada pelo seu representante legal ----.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor.

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

III. A desconformidade que se verifique até 24 meses após a entrega dos bens presume-se existente como existente naquele momento. Essa presunção é, no entanto, ilidível nos termos do artigo 13.º, n.º 1, parte final do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

3. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um DISCO SEAGATE EXOS X22 22 TB 3.5 SATA 6GB/S com a Reclamada, pelo valor total de 451 € (quatrocentos e cinquenta e um euros). O bem foi enviado pela Reclamada ao consumidor, o qual o recebeu no dia 21.01.2025. Sucede, porém, que no dia 22.01.2025, o Reclamante contactou a Reclamada alegando que o disco fazia um som de “beeping” [sic] e que não funcionava.

Neste contexto, o disco foi enviado para a Reclamada, a qual após análise preliminar do disco, alegou que o mesmo foi sujeito a mau uso e não o enviou para o produtor ao abrigo da garantia. A Reclamada devolveu o disco ao Reclamante, o qual se recusou a receber o mesmo. Neste sentido, peticiona a condenação da Reclamada na reparação do disco ao abrigo da garantia legal ou na resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, alega não estarmos perante uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo. Invoca, neste contexto, o artigo 13.º, n.º 1, parte final do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, nos termos do qual a presunção da desconformidade já existir aquando da data da entrega do bem pode ser ilidida. Sustenta a Reclamada que o disco apresenta danos físicos que não são cobertos pela garantia, motivo pelo qual não enviou o bem para o produto. Peticiona a sua absolvição do pedido. Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de equipamentos informáticos;
- b) O Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um DISCO SEAGATE EXOS X22 22 TB 3.5 SATA 6GB/S com a Reclamada, pelo valor total de 451 € (quatrocentos e cinquenta e um euros);
- c) O bem foi enviado pela Reclamada ao consumidor, o qual o recebeu no dia 21.01.2025;
- d) No dia 22.01.2025, o Reclamante contactou a Reclamada alegando que o disco fazia um som de “beeping” [sic] e que não funcionava;
- e) O disco foi enviado para a Reclamada;
- f) O disco apresenta alguns dos pins de conexão recolhidos;
- g) O disco foi comprado novo;
- h) A Reclamada recusou enviar o bem para análise técnica do produtor.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a desconformidade do disco se deva a um encaixe forçado dos pins.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, incluindo as fotografias, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações da Reclamante.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência, considerando ainda os esclarecimentos oferecidos pela testemunha Fábio Miguel Azevedo Couto, arrolado pela Reclamada. Esta testemunha acompanhou todo o processo e foi quem acompanhou todo o processo, tendo analisado o disco quando o Reclamante o enviou para a Reclamada.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o disco lhe foi entregue. Ficou, igualmente, provado que o disco não funciona e que tem alguns dos pins recolhidos / dobrados.

No que respeita ao facto não provado al. a), a existência da desconformidade do bem consubstancia um facto constitutivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 1 do CC, a sua prova caberia ao próprio. No entanto, em virtude da presunção constante do artigo 13.º,

¹ CC – Código Civil.

n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, existe uma inversão do ónus da prova. Assim cabe à Reclamada demonstrar que a desconformidade não era já existente na data da entrega do bem. Nunca o Reclamante mencionou que os pins de encaixe estivessem danificados, tendo frisado apenas que o disco não funciona. No entanto, também não é possível demonstrar, por uma mera análise superficial – como foi realizada pelo funcionário da Reclamada – que o bem foi sujeito a mau uso e que o facto de o disco não funcionar se deve ao estado em que os pins se encontram.

Ora, o estado dos pins do disco é suscetível de ser compatível com o encaixe forçado do mesmo, mas o não envio do bem para análise técnica junto do fabricante impede a Reclamada de fazer prova cabal nesse sentido. Ao impossibilitar a realização da prova pericial pelo produtor, o Reclamante impediu que o Tribunal tivesse acesso a esse relatório, mas o ónus da prova recaía sobre a Reclamada, a qual se recusou a enviar o bem para a assistência.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um DISCO SEAGATE EXOS X22 22 TB 3.5 SATA 6GB/S, doravante disco) com a Reclamada, pelo valor total de 451 € (quatrocentos e cinquenta e um euros). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, determinando este diploma no seu artigo 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do artigo 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. O negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio foi celebrado em janeiro de 2025, pelo que é este o regime jurídico aplicável.

A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o disco para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d] corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que

respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando” (destaque nosso).

Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, à Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade (o disco não funciona). E essa prova foi feita.

Por seu turno, o artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: “[a] falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.” [destaque nosso]. O Reclamante reportou a desconformidade logo no dia seguinte à receção do bem, pelo que não há dúvidas que o litígio surgiu nos primeiros vinte e quatro meses.

Não obstante, o vendedor pode ilidir essa presunção de desconformidade, designadamente demonstrando que a mesma não existia no momento da entrega, mas surgiu depois devido a um facto que não é imputável ao vendedor. Aquando da entrega não foi comunicado que os pins do cabo se encontravam danificados, nem foi aposta qualquer reserva sobre o estado em que o bem se encontrava, é certo. Contudo, o funcionário da Reclamada testemunhou no sentido em que apenas realizou uma análise superficial ao bem e que foi nesse contexto que decidiu não enviar o mesmo para análise técnica. Por conseguinte, ao não dispor de esse elemento, não consegue a Reclamada com toda a certeza demonstrar que a desconformidade se deveu a um mau uso. Por conseguinte, não existiu uma elisão da presunção contida no artigo 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Estando comprovada a desconformidade, importa analisar quais os direitos do consumidor. Atendendo a que estamos no âmbito do Decreto-Lei n.º 84/2021, assiste ao Reclamante consumidor um conjunto de direitos, consagrados no artigo 15.º, n.º 1 do referido diploma, são eles: a) a reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) a redução proporcional do preço; ou c) a resolução do contrato. A escolha dos direitos cabe ao consumidor, porém deve ser efetuada nos termos do n.º 2 do artigo 15.º, ou seja, de acordo com a hierarquia aí estabelecida.

O Reclamante peticiona a reparação do disco ou a resolução do contrato com a Reclamada. Assim, nos termos da hierarquia legalmente prevista, não se identifica qualquer obstáculo legal à procedência do direito à reparação, nos termos do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Desta feita, considera, portanto, o Tribunal estarem preenchidos os requisitos para que o Reclamante obter a reparação do disco, não se justificando a destruição retroativa do contrato quando a situação do consumidor pode ser perfeitamente tutelada pela reparação do disco.

Ademais, sempre acrescente que o próprio Reclamante, na sua reclamação, afirmou que “eu já falei com a Marca (Seagate) e eles também acham estranho uma loja se recusar a enviar e eles até começaram o RMA para eu poder enviar e ignorar a Loja” [sic]. Portanto, o Reclamante poderia obter a tutela dos seus direitos mesmo junto do produtor através da substituição. Numa lógica de não abuso do direito, nos termos gerais, atender ao primeiro pedido formulado – a reparação – é a solução mais consentânea.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na reparação do disco, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 451 € (quatrocentos e cinquenta e um euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de junho de 2025,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)