

SENTENÇA n.º 226 / 2025

Processo n.º 689/2025

SUMÁRIO:

1. A lei relativa aos Direitos do Consumidor na Compra e Venda de bens – DL n.º 84/2021 - obriga o vendedor a entregar os bens em conformidade com o contratado, sendo que em caso de falta de conformidade o consumidor tem os direitos plasmados na lei de forma hierárquica.

2. A resolução do negócio só pode ser admitida em situações muito específicas e quando a reparação não seja lograda.

3. Cabe ao consumidor o ónus da prova e da alegação da falta de conformidade que tem de ser corrigida.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

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 transpõe 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 2 de junho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que em dezembro de 2023, adquiriu um computador através da loja online da Rádio Popular que começou a apresentar problemas logo em janeiro. Após ser enviado para reparação ao abrigo da garantia cerca de três vezes, foi-lhe concedido um reembolso devido a um defeito estético causado durante o processo de reparação.

Com esse montante, decidiu adquirir novamente o mesmo modelo, partindo do pressuposto de que o problema se limitava à unidade anterior. Infelizmente, o novo computador apresentou os mesmos defeitos, nomeadamente: não deteção de cabos; ecrã a piscar branco; programas a desaparecerem da barra de tarefas.

Além disso, surgiram novos problemas, tais como: o ecrã também pisca preto durante elevados períodos de tempo; erros frequentes de ecrã azul (bluescreen).

Reportou a situação à loja, o que resultou em cinco processos de reparação.

Inicialmente, informaram que não haviam identificado qualquer problema, apesar de ter fornecido provas em vídeo. Posteriormente, trocaram componentes do computador três vezes, sem que houvesse qualquer melhoria no desempenho. Na última reparação, o equipamento foi devolvido com danos, e ao reportar essa situação à loja, responderam-me que ninguém se iria responsabilizar e que, caso não levantasse o computador, este seria considerado abandonado.

Além disso solicitou à loja o envio de todos os relatórios de reparação, mas recusam-se a fornecê-los, dificultando ainda mais a resolução do problema.

Dado que o equipamento não desempenha as funções anunciadas e que já foi alvo de mais de três tentativas de reparação sem sucesso, entende a reclamante que tem direito ao reembolso, o que veio peticionar neste processo.

A Reclamada apresentou contestação alegando que contesta os factos alegados pela Reclamante, por não corresponderem integralmente à realidade. A Reclamada confirma que o bem em causa (PC HP VICTUS TG02-0050NP) foi comercializado como novo, devidamente embalado de origem, sem qualquer defeito ou desconformidade aparente, e acompanhado de todas as peças e acessórios essenciais ao seu normal funcionamento.

No momento da celebração do contrato de compra e venda, foram integralmente cumpridas as disposições constantes dos arts. 874.º e 879.º do CC, nomeadamente no que respeita à transferência da propriedade, entrega do bem e pagamento do respetivo preço.

A Reclamante alegou a existência de uma desconformidade no bem, referindo que o mesmo não funcionava corretamente. Tal facto foi analisado pela assistência técnica da marca, a qual confirmou a desconformidade e procedeu à respetiva reparação ao abrigo da garantia legal, que se junta e se dá por reproduzido.

Posteriormente, a Reclamante apresentou nova reclamação, a qual originou uma segunda intervenção técnica por parte da assistência da marca, que novamente detetou uma anomalia e efetuou a sua reparação.

Após essa intervenção, a Reclamante apresentou uma terceira reclamação, que deu origem a nova atuação da assistência técnica, a qual detetou nova anomalia no bem, tendo de imediato procedido à sua reparação.

Mais tarde, foi apresentada uma quarta reclamação pela Reclamante, que deu origem a uma nova análise técnica realizada pela assistência da marca.

Contudo, nesta análise, verificou-se que não havia qualquer defeito ou anomalia no equipamento, sendo a reinstalação do sistema operacional um procedimento de manutenção habitual e não uma falha funcional.

Assim, conforme disposto no art. 15º, n.º 6 do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, uma vez que não se trata de uma falha ou defeito que afete a funcionalidade do equipamento, não se justifica a resolução do contrato, dado que a manutenção efetuada não constitui motivo para a resolução contratual.

Pelo exposto, entende a Reclamada que o pedido formulado pela Reclamante carece de fundamento legal e deve ser julgado totalmente improcedente, devendo a Reclamada ser 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 **€699.99** (seiscentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes a Reclamante e a Reclamada representada pelo seu ilustre mandatário.

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

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 pela 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:

- a. A reclamante adquiriu junto da Reclamada um computador HP melhor identificado nos autos a 30.01.2024, pelo valor de €699.99.
- b. Terá havido na posse da reclamante um outro equipamento igual mas em nada releva para este processo essa situação.
- c. Existiram já três intervenções documentadas neste equipamento:
- d. A primeira a 25.07.2024, onde a placa mãe foi substituída;

e. A segunda a 22.08.2024 onde foi substituído o receptor sem fios, reinstalação do OS, foi verificado que o blue screen / sistema operativo estava corrompido, e teve de ser reposta a versão adquirida;

f. A 02.09.2024 foi preenchido o livro de reclamações onde era mencionado que havia um histórico de reparações que levava a reclamante a solicitar um novo computador.

g. A terceira a 07.10.2024 onde foi realizada a substituição do microprocessador:

h. A 03.12.2024 não chegou a haver uma intervenção no sentido de reparação pois o equipamento e conforme relatórios nos autos sofreu apenas a reinstalação do OS, mas sem reposição de peças a substituir.

i. O equipamento demorou a ser levantado e a 17.12.2024 houve uma carta a solicitar o levantamento.

j. Pois o equipamento com a reinstalação não apresentava naquela data nenhuma anomalia referida.

k. O que veio a acontecer em data que este tribunal desconhece.

l. Embora a Reclamante insista no pedido de resolução do negócio.

7.2. Resultam como factos não provados:

a. Que tenha havido culpa ou negligência no manuseamento do bem pelo Reclamante;

b. Que à data exista uma anomalia ou falta de conformidade comprovada no bem,

c. Já que apenas há documentação e fotos nos autos, mas nenhuma atesta que na data desta audiência se mantenham problemas e quais.

d. Que entretanto tenha existido entre 18.02.2025 e a data da audiência impedimento de utilização do bem;

e. Ou que este tenha sido novamente entregue para avaliação técnica.

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, realizado para a aquisição de um computador portátil melhor identificado nos autos, a 30.01.2024.

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 o 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, o regime do Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que veio reforçar os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, de acordo com o art. 1º, n.º1, al. a).

De acordo com o diploma supramencionado são aplicáveis as regras do mesmo aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou produzir, nos termos do art. 3º, n.º 1, al.a).

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais, atendendo ao previsto entre outros na lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96.

Além disso dispõe o DL n.º 84/2021 que o vendedor responde pela conformidade dos bens, devendo o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes nos art.ºs 6º a 9º, sem prejuízo do disposto no artigo 10º.

Nesse sentido atente-se aos seguintes artigos:

«Artigo 6.º Requisitos subjetivos de conformidade

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;*
- b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;*
- c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda;*
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*

E

Artigo 7.º

Requisitos objetivos de conformidade

1 - Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

- a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;*
- b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;*
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e*
- 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, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.*

2 - O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou

c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 - Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 - Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.»

Ora precisamente pelo art.º 7, n.º 1, supracitado os bens devem corresponder à descrição e possuir as qualidades do modelo que tenha sido apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato.

Bem como pelo art.º 6, al. b) do mesmo diploma nos requisitos subjetivos da conformidade, considera-se que os bens são conformes com o contrato se adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes.

Acrescente-se que de acordo com o art. 12º do mesmo diploma:

« Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade

1 - O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 - Sem prejuízo do disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do

conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos. (...)

5 - A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.»

Assim, e conforme a referida lei, alusiva às garantias e direitos dos consumidores na compra e venda, *o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem.*

Sendo que este prazo se pode suspender com a comunicação do consumidor, aqui Reclamante, da falta de conformidade, que devendo ser feita de modo formal.

De acordo com o que consta nos autos, existiram várias intervenções no equipamento mas todas diferentes e por isso todas a acrescentar o prazo de garantia do bem.

Apenas houve uma queixa escrita a 02.09.2024, mas posteriormente o bem ainda foi entregue em loja a 07.10.2024 e a 03.12.2024 conforme os relatórios em causa.

Por isso verifica-se que de acordo com o testemunhado e constante nos autos, que a anomalia que existia terá sido resolvida com a reinstalação do sistema operativo em dezembro, sem que exista registo e prova efetiva de que na data desta audiência há anomalias como as inicialmente reportadas.

Ora em termos legais e de acordo com o art.º 15, n.º 1, assistem ao consumidor vários direitos, entre eles a reposição da conformidade, através da

reparação ou da substituição do bem, a redução proporcional do preço, ou a resolução do negócio.

Este foi um artigo que veio introduzir uma hierarquia de direitos para o consumidor e que acompanharemos o estudo.

Pois apenas se se confirmarem as anomalias e que as mesmas se reportam à aquisição e ao fabrico do bem, é que o vendedor responderá perante o consumidor pela garantia. O que cremos que não ficou provado neste processo sem prejuízo de outras medidas que possam existir.

Portanto, é ao consumidor que cabe o ónus de alegar e provar o defeito, embora goze de presunções legais que facilitem a prova, e que aqui não podem ser esquecidas, sendo realmente o diploma em aplicação, da lei das garantias benéfico ao consumidor.

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 (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é convicção formada deste tribunal que o bem teve anomalias, que foram reparadas, mas à data desconhece-se e não há prova de que anomalias tem o bem.

A marca produtor do bem indica que tudo se trata referente ao sistema operativo, e não há prova documental do contrário.

Sendo que se o bem apresentava em dezembro, na ultima vez que foi levantado, um comportamento normal depois da reinstalação, até que se comprove a existência de alguma falta de conformidade o vendedor e o produtor nada podem obrigar.

Na distribuição dos ónus de prova cabe por isso 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.

Assim como o art.º 13 do DL n.º 84/2021 faz recair o ónus da prova de que não havia desconformidade sobre o vendedor, uma vez que se presume quando manifesta a falta de conformidade nos 2 anos a contar da entrega, como existente à data dessa mesma entrega.

E assim a Reclamada terá comprovado que não há desconformidade que recaia sobre a mesma e que permita imputar-lhe responsabilidades sobre o equipamento, reportando-se à última análise feita a 03.12.2024.

Desta feita e considerando este tribunal que não cabe direito ao consumidor a nenhum dos direitos hierarquicamente considerados, nem a reparação, substituição, redução do preço ou resolução do negócio se podem aqui colocar ao abrigo da nossa atual lei das garantias.

Entendemos pois que pode ocorrer que venha o bem ser novamente entregue e avaliado para reparação, sendo que acrescente-se que por cada intervenção que ocorreu (25.07, 22.08 e 07.10) e de acordo com o art. 18 n.º 4: *« 4 - Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação.»*

Estando pois a decorrer a garantia legal e podendo ocorrer várias reparações, o consumidor estando perante situações diferentes se detém um problema terá de entregar o equipamento na marca ou junto do vendedor para

fazer provar o alegado, o que nesta data não fica provado que exista uma nova anomalia depois da reparação de 07.10.

Podendo vir a existir outra ação, depois de novo pedido de intervenção e reparação com a devida justificação e dados, sejam documentais, testemunhais ou outros, que possam permitir a resolução do negócio.

Sem qualquer prova e apenas com o constante nos autos não podemos concluir pela resolução do negócio, nem pela existência à data de anomalias e quais.

Termos em que deve o peticionado decair.

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.’

São assim devidas custas nos termos do presente processo, repartidas pelas partes.

10. Da Decisão

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

Deposite e notifique.

Lisboa, 20 de junho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos