

Processo n.º 3592/2025

Sentença n.º 061/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos, representada pelos seus mandatários Dra. ---, conforme procuração junta aos autos.

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. Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato (cf. artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro). Contudo, pressuposto para o exercício deste direito é a existência de uma desconformidade, a qual também tem de ser verificada pela Reclamada;

IV. Não tendo sido feita essa prova, não preencheu o Reclamante os pressupostos basilares do direito que pretende ver reconhecido;

V. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC;

VI. A não verificação de um dos requisitos da responsabilidade civil impede que emerja a obrigação de indemnizar.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 27.08.2025, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada um computador portátil (MSI Katana 15 HX B14WGK), no valor de 1.999.99 € (mil novecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), o qual reputa ser para uso pessoal. A compra foi realizada na loja da Reclamada situada no ---, em virtude de, alega o Reclamante, ser uma compra urgente e que não era compaginável com a espera resultante da entrega após uma compra online.

Alega, neste contexto, que no dia 29.08.2025 desembalou o computador e verificou que o mesmo manifestou diversas desconformidades que reputa como graves, tais como: “como encravamento nos 3 primeiros arranques/updates, horas a fazer downloads de atualizações e horas adicionais a fazer a instalação dessas atualizações, instabilidade da placa de rede com resultados instáveis e abaixo do espetável durante os testes de velocidade da internet, temperatura do processador (CPU) a 60°C em idle (parado) quando o normal seria entre 40°C a 50°C, alertas de redução automática e reiterada da velocidade do processador visíveis no visualizador de eventos, etc.”. Assim, no dia 31.08.2025, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada com vista a obter a substituição do portátil ou a resolução do contrato.

Por não conseguir ultrapassar o problema obtendo a substituição do bem ou resolução do contrato, o Reclamante peticiona a condenação da Reclamada: na resolução do contrato de compra e venda e numa indemnização de patrimoniais, no montante mínimo de 45 € por dia (o equivalente ao aluguer de computador por 24h), a contar de 31.08. 2025 até à data do cumprimento integral da decisão do Centro de Arbitragem, bem como numa indemnização por danos não patrimoniais de 30 € por dia, a contar da mesma data e até à data do cumprimento integral da decisão do Centro de Arbitragem, ambas acrescidas de juros. Peticiona ainda a condenação da Reclamada nos custos processuais.

A Reclamada, por seu turno, repudia ter praticado qualquer conduta ilícita. Com efeito, sustenta que perante a alegação de uma desconformidade, e atendendo que a mesma não era verificável pelos seus técnicos, teve de proceder ao envio do computador para a assistência técnica certificada, pois admitir a resolução ou a substituição pressupõe verificar

a existência de uma desconformidade. Alega ainda que a atribuição da designação DOA (dead/(defective on arrival) deve-se à descrição operada pelo Reclamante e também com o facto de não se pretender que o centro técnico operasse uma reparação.

Finalmente, impugna a existência de uma desconformidade, dado que o centro de assistência técnica não identificou qualquer anomalia no funcionamento do portátil. Rejeita, igualmente, a existência de quaisquer danos patrimoniais ou não patrimoniais, dado que o Reclamante não foi recolher o bem quando notificado para tal.

Ademais, alega que sempre se pautou pelas boas práticas na interação com o Reclamante, tendo respondido a todas as reclamações que aquele apresentou no Livro de Reclamações.

Neste contexto, 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 produção e comercialização de equipamentos eletrónicos;
- b) No dia 27.08.2025, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada um computador portátil (MSI Katana 15 HX B14WGG), no valor de 1.999.99 € (mil novecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos);
- c) A compra foi realizada na loja da Reclamada situada no ---;
- d) O Reclamante adquiriu o bem com recurso a crédito, o qual já encontra integralmente liquidado;
- e) O Reclamante levou o produto consigo após a aquisição;
- f) O bem tem utilização mista: pessoal e profissional;
- g) No dia 29.08.2025 desempacotou o computador e principiou a utilização do mesmo;

- h) O Reclamante tirou fotografias ao processo de instalação;
- i) O computador apresentava uma baixa velocidade de download e upload;
- j) A temperatura do processador (CPU) estava a 57º C em *idle* (parado);
- k) No dia 31.08.2025, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada com vista a obter a substituição do computador ou a resolução do contrato;
- l) A Reclamada enviou o computador para a assistência técnica;
- m) Na descrição dos problemas na guia que foi enviada para a assistência técnica constava: “cliente reporta que no primeiro arranque o portátil encravou nos 6% do update, o cliente teve de fazer o reinicio e voltou a travar na seleção da região. Voltou a reiniciar de novo, onde teve horas a espera para ser feito o update. Cliente reporta que quando o portátil ligou o mesmo teve horas a espera para fazer os updates do Windows/drivers, mas após o download esteve mais uma data de tempo a espera que as instalações fossem concluídas” [sic];
- n) No relatório técnico lê-se: “Ao verificarmos o equipamento, este liga e arranca para o Sistema Operativo instalado pelo cliente, sem apresentar qualquer defeito. Conseguimos efetuar todos os updates sem que o equipamento manifestasse qualquer problema.”;
- o) O computador foi recebido pela assistência técnica entre dia 17.09.2025 e 18.09.2025;
- p) A assistência técnica findou os seus testes em 24.09.2025;
- q) A assistência técnica correu os testes preconizados pela marca, dado que é uma assistência técnica autorizada;
- r) Nos testes realizados o computador não ultrapassou nenhum dos valores máximos da parametrização preconizados /estabelecidos pela marca;
- s) Nos testes não houve registo da perda de velocidade do processador do computador;
- t) Nos testes não se registaram problemas na placa de rede;

- u) A assistência técnica fez um update à BIOS, pois é um procedimento recomendado pela marca;
- v) Não foi realizada qualquer reparação ao computador;
- w) O computador está disponível para levantamento pelo Reclamante desde dia 30.09.2025;
- x) O Reclamante não foi recolher o computador.

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) As condições em que foram realizadas as medições da velocidade da internet pelo Reclamante.
- b) Que a temperatura do processador (CPU) de 60°C em idle (parado) seja excessiva;
- c) Que o computador apresente um qualquer problema no seu funcionamento.

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 do Reclamante. foi ainda considerado o testemunho de ---, diretor da loja de --- da Reclamada e ---, responsável pela área técnica na empresa (--) que presta assistência técnica à MSI. Ambos arroladas pela Reclamada e inquiridos por ambas as partes.

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.

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 computador lhe foi entregue. Ademais, provou que se dirigiu à Reclamada e solicitou a substituição do bem ou reparação do contrato em virtude de alegar a existência de problemas. Contudo, com os meios de prova que juntou aos autos não logrou demonstrar a existência da desconformidade que alega existir: pelas fotografias verifica-se a baixa velocidade do download e upload, mas desconhece-se as condições em que foi realizada a mediação. Deste modo se conclui pelo facto não provado a), o qual constitui 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 CC², a sua prova caberia ao próprio.

Por outro lado, pese embora alegue que a temperatura do processador (CPU) a 60ºC em *idle* (parado) seja excessiva, o Reclamante não junta qualquer meio de prova (ou parecer técnico nesse sentido). Uma vez mais, este é um facto constitutivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova (cf. 342.º, n.º 1 do CC), a sua prova caberia ao próprio.

Quanto ao facto não provado c): resulta do relatório técnico da Reclamada e do próprio testemunho de ---, que o bem se comportou como é expectável de um bem da sua espécie durante os testes realizados.

Finalmente, ao não ter recolhido o bem quando foi notificado para tal, o Reclamante também se privou da possibilidade de verificar qual o estado atual do mesmo e fazer disso prova ao Tribunal. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

¹ CC – Código Civil.

² CC – Código Civil.

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.

*

Do pedido: tal como resulta da reclamação apresentada, o pedido do Reclamante traduz-se na resolução do contrato de compra e venda, bem como na atribuição de indemnização por danos patrimoniais, no montante mínimo de 45 € por dia (o equivalente ao aluguer de computador por 24h), a contar de 31.08.2025 até à data do cumprimento integral da decisão do Centro de Arbitragem, bem como numa indemnização por danos não patrimoniais de 30 € por dia, a contar da mesma data e até à data do cumprimento integral da decisão do Centro de Arbitragem, ambas acrescidas de juros. Peticiona ainda a condenação da Reclamada nos custos processuais. Atendendo ao tempo que mediou entre a data de 31.08.2025 e a realização da audiência arbitral, o pedido indemnizatório excedia – em muito – a competência deste Tribunal.

Com efeito, nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a competência do Tribunal em sede de arbitragem necessária tem como limite máximo 5.000 € (cinco) mil euros. Tendo sido informado pelo Tribunal desta limitação, declarou o Reclamante reduzir o seu pedido para o valor máximo legalmente permitido: 1.999,99 € (mil novecentos e

noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos) relativos à resolução do contrato e 3.000,01 € (três mil euros e um cêntimo) a título indemnizatório por todos os danos sofridos.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (art. 874.º CC) de coisa móvel (um computador portátil (MSI Katana 15 HX B14WGK, doravante computador), no valor de 1.999.99 € (mil novecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), o qual reputa ser para uso pessoal. A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, importando decidir se estamos perante uma relação de consumo.

A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o computador para um uso que reputa como misto: utiliza-o na sua vida profissional, mas também na sua vida pessoal, designadamente para jogar computador. De acordo com o artigo 49.º do referido Decreto-Lei, “[a] verificação de um uso profissional dos bens, conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, desde que a finalidade comercial não seja predominante no contexto global do contrato, não obsta à aplicação do regime previsto no presente decreto-lei”. De acordo com as informações prestadas pelo Reclamante, durante os dias úteis, o uso profissional e pessoal estão equiparados; contudo, nos dias não úteis, o computador dedica-se somente a um uso pessoal. Face ao exposto, deve o Tribunal concluir 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. Pelo exposto, o Tribunal é competente para conhecer do litígio.

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).

Por outro lado, 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”. Por outro lado, 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. 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. O mesmo é afirmar que são dois planos distintos: para que opere a presunção de que a desconformidade já era existente à data, cumpre, primeiro, ao Reclamante demonstrar que existe a referida desconformidade.

Finalmente, o artigo 16.º do referido Decreto-Lei determina que “[n]os casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato”. E é face a esta norma que principia o litígio entre as partes: a licitude de verificar a existência de uma desconformidade por parte dos serviços de assistência técnica.

Nos termos resulta do Decreto-Lei, pressuposto basilar do exercício do direito de rejeição³ é a existência de uma desconformidade. Ou seja, não estamos perante um direito de arrependimento, com base no qual o Reclamante pode livremente retratar a sua vontade de contratar, mas, outrossim, perante uma permissão legal de afastar a hierarquia de direitos do consumidor em caso de desconformidade que se verifique nos primeiros trinta dias após a entrega do bem.

Há hipóteses em que a desconformidade é facilmente apreensível a olho nu, porém face aos alegados problemas que o Reclamante alegou existir, é perfeitamente justificado que a Reclamada tenha enviado o bem para assistência técnica para ser analisado. Qualquer outra interpretação promoveria a transmutação deste direito de rejeição numa outra qualquer figura que não se reconduz a um direito de rejeição, mas a uma permissão unilateral de, perante a mera alegação de uma desconformidade, se possibilitar a substituição do bem ou a resolução do contrato.

Questão diferente é saber se a desconformidade se comprovou. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova não foi feita: o Reclamante alega que o computador se comportou de forma não consentânea com aquela que se espera de um bem da sua espécie, mas tal alegação soçobra face ao relatório técnico apresentado pela Reclamada. Após a análise pelo técnico e os esclarecimentos oferecidos pelo mesmo, demonstrou-se que o bem não apresenta uma desconformidade. Logo, falhou o Reclamante na demonstração da existência da desconformidade, pelo que impedem os direitos invocados ao abrigo do artigo 16.º.

³ Cf. JORGE MORAIS CARVALHO, *Direito de Rejeição*, Coimbra, Almedina, 2025, pp. 15 e ss.

Pelo exposto, deve ter-se por lícita a conduta da Reclamada de enviar o bem para análise técnica com vista a aferir se existia uma desconformidade. Resta analisar o pedido indemnizatório deduzido.

Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. Sucede, porém, que, como já vimos, não existiu um facto lesivo, nem sequer ilícito: a Reclamada procedeu exatamente nos termos legalmente previstos, não se identificando nenhuma divergência entre o que deveria ter feito e aquilo que efetivamente fez. Sendo os requisitos cumulativos, a não verificação de um impede que emergja o direito de indemnização invocado pelo Reclamante.

Uma última palavra quanto aos danos morais: o critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”. A apreciação dos danos deve guiar-se a apreciação dos mesmos pelas regras gerais de apreciação do ónus da prova constantes do artigo 342.º, n.º 1 do CC, nos termos do qual “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. O incómodo, o litígio e a sua resolução reconduzem-me ao mero incómodo, o qual, nos termos da jurisprudência do Supremo Tribunal de Justiça, não é tutelável. Efetivamente, conforme tem sido entendido pela jurisprudência dos tribunais superiores, o mero incómodo não configura um dano não patrimonial. Neste sentido, decidiu o Supremo Tribunal de Justiça que “[a] gravidade do dano moral deve medir-se por um padrão objectivo, embora tendo em conta as circunstâncias do caso concreto, e não em função de factores subjectivos, donde que os vulgares incómodos, contrariedades, transtornos e indisposições, por não atingirem um grau suficientemente elevado, não

conferem direito a indemnização por danos não patrimoniais”⁴ . Não se identificam, pois, quaisquer danos não patrimoniais a tutelar.

5. DECISÃO

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

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 5.000 € (cinco mil euros), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 20 de fevereiro de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)

⁴ Cf. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 02.04.2008.