Processo nº 4814/2025

Sentença n.º 217/2026

SUMÁRIO:

O vendedor não é responsável pela desconformidade da coisa se demonstrar que esta resulta de um facto ocorrido em momento posterior à data da entrega que não lhe é imputável.

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante pede a resolução do contrato relativo à compra de um computador.

3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 07/05/2026, realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível obter a conciliação, foram ouvidas as partes e as seguintes testemunhas:

- --- – irmão do reclamante;
- --- – gerente da loja da reclamada.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental a celebração entre as partes, no dia 23/01/2024, de contrato de compra e venda de um computador pelo valor de 1.749,00 €.

Em agosto de 2025, o computador apresentou falhas, designadamente *flickering* do ecrã e teclas com defeito, pelo que o reclamante se dirigiu à loja da reclamada para pedir a reparação. A desconformidade do computador não é contestada pela reclamada, constando também do relatório realizado pelo representante do produtor.

A reclamada enviou o computador para ser analisado pelo representante do produtor, que recusou a reparação em garantia por considerar que a desconformidade foi causada por má utilização do reclamante.

A reclamada pediu um segundo relatório, que foi enviado, com imagens e justificações adicionais.

O ónus da prova de que a desconformidade não existia no momento da entrega, e que decorre de atuação do consumidor, cabe ao vendedor, pelo que importa analisar a prova apresentada para perceber se a reclamada conseguiu afastar a presunção de que a desconformidade já existia.

O segundo relatório apresentado tem fotografias nas quais é possível ver a área afetada por líquido que escorreu dentro do computador, deixando marcas. O consumidor alega que a humidade dentro do computador pode dever-se a uma condensação causada pela circunstância de o computador não conseguir gerir de forma eficaz o arrefecimento necessário dos componentes. A reclamada alega que, se assim fosse, a presença de humidade seria espalhada pelo computador e não cingida a apenas uma parte – zona lateral direita. É possível ver nas fotografias marcas circunscritas a apenas uma pequena parte do computador, pelo que o tribunal ficou convencido de que o líquido teve origem externa e não no próprio computador. As desconformidades apresentadas – falha nos LEDs das teclas e flickering do ecrã – são compatíveis com a presença de líquido no interior do equipamento.

O reclamante alegou também que o computador desde o início que apresentou falhas, designadamente porque apenas funcionava uma das placas gráficas. Contudo, não

apresentou prova disso nem demonstrou ter alguma vez apresentado reclamação à reclamada sobre esses problemas.

4.2. De Direito

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

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, no dia 23/01/2024, um contrato de compra e venda de um computador pelo valor de 1.749,00 €. Como a reclamada vendedora é uma sociedade comercial e o reclamante comprou o computador para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem "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 [...]". Já nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 7.º, para serem conformes, os bens devem "ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam".

Um computador que apresenta falhas, designadamente flickering do ecrã e teclas com defeito, não se encontra em conformidade com o contrato, uma vez que, por um lado, não possui as qualidades expectáveis num bem do mesmo tipo e, por outro lado, não é adequado às utilizações habituais.

O reclamante contactou a reclamada em agosto de 2025, pelo que a desconformidade se manifestou ainda dentro do período de três anos previsto no artigo 12.º, n.º 1, do DL 84/2021, dentro do qual o vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade.

A reclamada não contesta a existência da desconformidade, mas alega que a mesma foi causada por um mau uso por parte do reclamante, em concreto, líquido que escorreu dentro do computador.

Durante os dois primeiros anos a seguir à data da entrega da coisa, presume-se que a desconformidade existia na data da entrega (artigo 13.º, n.º 1, do DL 84/2021). O vendedor pode ilidir a presunção de que a desconformidade já existia no momento da entrega, designadamente demonstrando que surgiu posteriormente devido a um facto que não lhe é imputável.

A reclamada apresentou, para esse efeito, relatório técnico acompanhado de fotografias, das quais resulta a existência de marcas de líquido no interior do equipamento, circunscritas a uma zona concreta do computador. Essa prova permite concluir, com suficiente segurança, que a presença de humidade não resultou de um fenómeno interno generalizado de condensação associado ao funcionamento do equipamento ou ao sistema de arrefecimento do computador. Com efeito, se a humidade tivesse origem na condensação gerada pelo próprio funcionamento do equipamento, seria expectável uma distribuição mais ampla ou difusa, e não uma concentração localizada na zona lateral direita.

As marcas visíveis nas fotografias, pela sua localização e delimitação, são mais compatíveis com a entrada de líquido a partir do exterior. Acresce que as avarias verificadas, designadamente a falha nos LEDs das teclas e o flickering do ecrã, são tecnicamente compatíveis com a presença de líquido no interior do equipamento.

Assim, embora a desconformidade se tenha manifestado dentro do prazo em que opera a presunção do artigo 13.º, n.º 1, do DL 84/2021, entende-se que a reclamada logrou ilidir essa presunção, demonstrando que a avaria resultou de uma causa externa e posterior à entrega do bem, que não lhe é imputável.

Não procede, igualmente, a alegação do reclamante de que o computador apresentava problemas desde o início, designadamente relacionados com o funcionamento de uma das placas gráficas. Tal alegação não foi acompanhada de prova bastante, nem ficou demonstrado que o reclamante tenha comunicado anteriormente à reclamada esses problemas. Nos termos gerais do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, cabia ao reclamante provar os factos constitutivos do direito que invoca, o que, nesta parte, não sucedeu.

Deste modo, apesar de se encontrar demonstrada a existência de desconformidade no computador, a prova produzida permite concluir que essa avaria teve origem num facto posterior à entrega, não imputável à reclamada, concretamente a entrada de líquido no equipamento. Não se verificam, por isso, os pressupostos da responsabilidade da reclamada ao abrigo do DL 84/2021.

A reclamada deve, por isso, ser absolvida da ação.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente ação, absolvendo-se a reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique.

Lisboa, 29 de maio de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho