

Processo nº 4581/2025

Sentença Nº 250 / 2026

SUMÁRIO:

Nos termos do disposto no artigo 15.o, n.o 3, al. *a)*, *iv)*, *a) e b)*, respetivamente, do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, o consumidor tem o direito de resolver o contrato, com fundamento no reaparecimento da falta de conformidade ou quando ocorra nova conformidade. Para tal, compete-lhe provar o reaparecimento de uma desconformidade ou o aparecimento de uma nova desconformidade no bem.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

Reclamada: - ----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um computador que foi reparado, tendo o defeito do equipamento reaparecido. Pede, a final, a resolução do contrato, com fundamento no reaparecimento do defeito após a primeira reparação.

A Reclamada veio alegar a necessidade de o Reclamante entregar o computador à Reclamada para ser realizada a peritagem técnica necessária, que o Reclamante não aceita a hierarquia dos mecanismos de reação previstos na lei em vigor e que a reincidência da desconformidade, por si só, não exige a resolução do contrato.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade que comercializa computadores (facto do conhecimento público e deste Tribunal);

2. A 29 de setembro de 2024, o Reclamante comprou à Reclamada, na condição de novo, por € 1.199,00, um computador portátil Asus modelo FA507 (cf. fatura junta a fl. 9 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado computador para utilização do dia a dia (cf. declarações do Reclamante);
4. Em agosto de 2025, em circunstâncias concretamente não apuradas, o computador do Reclamante foi entregue à Reclamada com a indicação, pelo menos, da existência de avaria no teclado (cf. doc. junto a fls. 13-14 e declarações do Reclamante);
5. A Reclamada enviou o computador para a marca, tendo a mesma substituído o teclado, reinstalado o sistema operativo e atualizado a Bio (cf. relatório de inspeção junto a fls. 13-14);
6. O Reclamante levantou o equipamento tendo mais tarde, a 15 de outubro de 2025, regressado à loja da Reclamada solicitando o reembolso do preço (cf. reclamação no livro de reclamações junta a fl. 10 e declarações do Reclamante);
7. Nesta ocasião, o Reclamante foi informado de que o equipamento teria de ser enviado para o reparador para análise (cf. declarações do Reclamante);
8. A 15 de outubro de 2025, o Reclamante solicitou, por mensagem eletrónica não entregue, o reembolso do valor pago, sem necessidade de uma segunda reparação (cf. *email* junto a fls. 2-3);
9. A 28 de outubro de 2025, o Reclamante dirigiu nova comunicação à Reclamada relativamente ao pedido de resolução do seu contrato (cf. *email* junto a fl. 5);
10. A 28 de outubro de 2025, a Reclamada respondeu à reclamação do Reclamante (cf. *email* junto a fls. 6-7 e declarações do legal representante da Reclamada);
11. A 29 de outubro de 2025, o Reclamante enviou nova mensagem à Reclamada a solicitar o reembolso integral do preço do computador e que o direito ao seu reembolso não depende de nova análise técnica (cf. *email* junto a fl. 6).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que, por ocasião da primeira reparação, o computador do Reclamante tivesse algum problema no microfone;

2. Que, por ocasião da primeira reparação, o computador do Reclamante tivesse sido intervencionado no microfone;
3. A existência de um problema no microfone do computador do Reclamante.

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. Concretamente, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade ou os factos constantes dos mesmos.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante e do legal representante da Reclamada. Esclareceu o mesmo que comprou à Reclamada um computador portátil para uso pessoal e que o mesmo, em data que não soube precisar, foi entregue à Reclamada por motivo de avaria no teclado e no microfone interno. Que posteriormente foi recolhido. Que, mais tarde, quando necessitou de utilizar o microfone, verificou que este não funcionava, tendo regressado à loja da Reclamada e sido informado que o computador tinha de ser recolhido e analisado. Que se recusou a deixar novamente o computador para análise, tendo exigido o reembolso do preço.

Da parte da Reclamada, também por iniciativa do Tribunal, foi ouvido, Paulo Alves, responsável da loja de Almada da Reclamada. Esclareceu o mesmo que a Reclamada vende computadores e que vendeu ao Reclamante o computador em discussão nestes autos. Que não teve qualquer intervenção direta no processo, à exceção de dar resposta à reclamação que foi apresentada no livro de Reclamações da Reclamada.

Concretamente quanto ao facto provado sob o n.º 4, faz-se notar que o relatório junto a fl. 16 da ---, datado de 15 de outubro de 2025, e o relatório de reparação junto a fls. 13 e 14 é de 7 de agosto de 2025, não ficando provado se o doc. 15 surgiu, de facto, antes do mencionado relatório de reparação.

Avançando para os factos não provados, competia ao Reclamante, nos termos gerais das regras de distribuição da prova, a respetiva demonstração, não se considerando suficientes para tal, as meras declarações do Reclamante.

Na verdade, não tendo a Reclamada reconhecido a existência de um problema no microfone do computador, mas apenas que o Reclamante o relatava, impunha-se prova adicional que permitisse ao Tribunal concluir pela existência da mencionada avaria. Por exemplo, vídeo do computador ou perícia ao mesmo. Da prova produzida, concretamente do relatório de reparação junto a fls. 13-14, apenas é

possível concluir que o Reclamante se queixou de um problema no teclado, que o reparador reconheceu existir e que reparou.

Por outro lado, não tendo o Reclamante aceitado entregar à Reclamada o computador para o mesmo ser analisado, nem sequer foi possível à mesma fazer um diagnóstico sobre o equipamento e, confirmando-se tal avaria, atuar em conformidade.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. 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), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do CACCL. Estamos perante um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, de reduzido valor económico, atento o pedido deduzido pelo Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que deva conhecer oficiosamente.

**

O Reclamante adquiriu um computador para uso pessoal, a sociedade que se dedica, com

intuito lucrativo, à sua venda. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bem de consumo*, abrangida pelo regime constante do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro.

A questão a decidir por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem o direito de resolver o contrato, com fundamento no reaparecimento da falta de conformidade do bem.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é negativa.

É verdade que, nos termos do disposto no artigo 15.o, n.o 3, al. *a)*, *iv)*, *a)* e *b)*, respetivamente, do DL n.o 84/2021, de 18 de outubro, o consumidor tem o direito de resolver o contrato, com fundamento no reaparecimento da falta de conformidade ou ainda quando ocorra nova desconformidade.

Contudo, compulsados os factos provados, apenas ficou provado que o computador do Reclamante padecia de uma falta de conformidade ao nível do teclado e que a mesma foi reparada. Ficou ainda que, após isso, o Reclamante se queixou de uma

nova desconformidade do equipamento, que alegadamente já existiria antes, por ocasião do primeiro pedido de assistência. Contudo, não ficou provada nem a existência originária de tal desconformidade, nem o (re)aparecimento de uma desconformidade no microfone interno. Confrontada com a alegada desconformidade, a Reclamada dispôs-se a receber o equipamento para analisar o mesmo e o Reclamante recusou-se a entregar.

Consequentemente, improcede o pedido do Reclamante.

4. DECISÃO

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

Fixa-se à reclamação o valor de € 1.199,00 (mil cento e noventa e nove euros), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 15 de junho de 2026.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)