



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 155 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril

Pedido do Consumidor: Reparação gratuita do equipamento tal como previsto na garantia.

SENTENÇA Nº 244 / 2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos; e
Reclamada: -----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que adquiriu, por oferta, computador que a sua mãe comprou à Reclamada. Que, a dado momento, o ecrã do computador deixou de funcionar. Que a Reclamada, interpelada para tal, se recusou a proceder à reparação gratuita do aparelho. Pede, a final, condenação da Reclamada na reparação gratuita do equipamento. Indica como valor € 2.229,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada, em comunicação dirigida ao CACCL, veio alegar que a avaria identificada não resultou de um defeito no computador, mas de ação contundente sobre o computador, que levou à quebra do ecrã (cf. mensagem eletrónica de 4 de fevereiro de 2022 a fls. 11 e ss.).



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que tem por objeto a comercialização de computadores (cf. fatura n.o 665/58898 a fls. 7);
2. A 1 de junho de 2020, ---- comprou à Reclamada computador portátil no valor de € 2.229,00 (cf. fatura n.o 665/58898 a fls. 7);
3. ---- ofereceu o mencionado computador à Reclamante, sua filha, para uso pessoal (cf. declarações da Reclamante e depoimento da testemunha --);
4. Em outubro de 2021, o ecrã (“*display*”) do computador deixou de dar imagem, (cf. declarações da Reclamante);
5. A 8 de outubro de 2021, a Reclamante entregou o computador junto da Reclamada, com vista à sua reparação (cf. Ordem de Reparação n.o 38939 a fls. 9 e declarações da Reclamante);
6. Aquando da entrega do computador à Reclamada, o mesmo não apresentava sinais notórios de impacto ou pancada (cf. Ordem de Reparação n.o 38939 a fls. 9);
7. A causa da avaria do ecrã foi uma quebra do mesmo, junto da câmara (*Webcam*), provocada por ação contundente (cf. imagens a fls. 13, 15, 17 e, sobretudo, 23);
8. A quebra provocada do ecrã da Reclamante é demasiado pequena não sendo facilmente apreensível no aparelho. Apenas com certa incidência de luz e determinada inclinação do aparelho é possível observar a mencionada quebra (cf. fotografias a fls. 13 e seguintes e depoimentos das testemunhas ---);
9. Na maioria das situações, sempre que computadores iguais aos da Reclamante têm quebras/danos iguais aos do computador da Reclamante o respetivo ecrã avaria logo ou avaria num prazo de dias (cf. depoimentos das testemunhas ---);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10.A Reclamada recusou-se a reparar gratuitamente o computador da Reclamante com fundamento nos danos causados terem resultado de uma ação contundente (cf. declarações da testemunha ---).

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.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados. Designadamente para as fotografias do computador a fls. 13 e ss., retiradas ao aparelho na sequência da entrega do mesmo à Reclamada.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante e os depoimentos das ---, mãe da Reclamante, ---, técnico certificado da Reclamada, ---, responsável de serviço pós-venda da Reclamada e técnico certificado da Apple.

Começando pelas declarações de parte da Reclamada, a mesma esclareceu o tribunal que adquiriu o mencionado aparelho por oferta da sua mãe, utilizando o mesmo para fins pessoais e, pontualmente, para fins profissionais. Que, desde que lhe foi entregue, o computador tinha alguns problemas no ecrã, mas por breves segundos. Que, em outubro de 2022, o ecrã do computador deixou de dar imagem.

No que diz respeito ao depoimento da testemunha --, sobressai o facto de a mesma ter confirmado ter sido quem comprou o computador objeto da presente controvérsia e que ofereceu o mencionado aparelho é sua filha.

Avançando para os depoimentos das testemunhas arroladas pela Reclamada, começa por se fazer notar que atendendo aos conhecimentos técnicos revelados, por um lado, à fundamentação das respostas que foram dando, por outro, e ao suporte dos factos por as mesmas relatados com a documentação que consta dos autos, por fim, deu o Tribunal como provados os factos 7. e 10. Estas testemunhas explicarem, de modo credível, o procedimento de receção de aparelhos na loja, esclarecendo que é uma mera triagem do aparelho, sem abertura do mesmo e que apenas posteriormente, na sequência de análise detalhada noutro local habilitado para o efeito, puderem observar uma micro-quebra no ecrã, muito pequena e apenas observável em certas condições de incidência de luz. Questionado acerca da possibilidade de ser um defeito, a



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



testemunha --- esclareceu que nos casos de defeito do ecrã, o mesmo estala a direito (“single line”) sem existir um ponto de impacto. Que, no caso do computador da Reclamante, o que verificou foi uma pressão num certo local do computador que fez com o que mesmo quebrasse e a fissura criada fosse expandindo, como uma espécie de “teia de aranha”. A mencionada testemunha esclareceu ainda que, no exercício das suas funções de técnico, não tem conhecimento de um computador que tivesse os danos que apresentava o computador da Reclamante e cujo ecrã continuasse a funcionar corretamente por um extenso período de tempo.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante adquiriu, por doação, um computador para uso não profissional que, por sua vez, foi adquirido a sociedade comercial que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização (cf. factos provados n.ºs 1, 2 e 3).

Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*, beneficiando a Reclamante, enquanto terceiro adquirente do bem, dos direitos previstos no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor ao tempo da celebração do contrato (cf. artigo 4.º, n.º 6).

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem o direito de exigir a condenação da Reclamada na reparação da avaria do computador, com fundamento na falta de conformidade do bem.

Compulsada a matéria de facto, a resposta é, no entender deste Tribunal, negativa. Pelos seguintes motivos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Estando provado um dano ao nível do ecrã da Reclamante, não há dúvidas de que o aparelho vendido pela Reclamada não apresenta qualidade e desempenho habitual nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar. Assim, a situação em apreço é, numa primeira análise, reconduzível a uma presunção legal de falta de conformidade do bem [cf. al. a) do n.º 2 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003].

Contudo, nos termos legais, a mencionada presunção é ilidível. Isto é, admite prova em contrário.

Ora, compulsada a matéria de facto, considera-se que a Reclamada logrou produzir contraprova, no sentido de elidir a presunção de desconformidade do bem vendido no momento da compra.

Senão vejamos.

O ecrã do aparelho em questão deu imagem desde o momento em que foi vendido, 1 de junho de 2020, até outubro de 2021. Por outro lado, ficou provado que aquilo que provocou a avaria no ecrã do aparelho foi uma quebra do mesmo, resultante de ação contundente exterior, quando este estava em poder da Reclamante. Logo, salvo melhor entendimento, considera o Tribunal que a Reclamada logrou fazer contraprova de que o problema do aparelho não resultou de uma desconformidade/defeito do mesmo.

Assim, uma vez que a pretensão da Reclamante pressupunha a demonstração da falta de conformidade do bem vendido com o contrato e que a Reclamada logrou ilidir tal presunção, impõe-se concluir pela improcedência da pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

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

Fixa-se à ação o valor de € 2229,00 (dois mil duzentos e vinte e nove euros), valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 13 de setembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)