



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 5101/ 2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Produtos electrónicos

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** DL nº 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL nº 84/2008; artigo 342o, nº 2 do C.C.

**Pedido do Consumidor:** Substituição do computador ao abrigo da garantia.

---

## **SENTENÇA Nº 429 / 2022**

**Requerente:**

**Requerida:**

### **SUMÁRIO:**

I - Deve ser qualificado como empreitada de consumo o contrato celebrado por quem destina a obra encomendada a um uso não profissional e alguém que exerce, com carácter profissional, uma determinada atividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração;

II – Ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontrava, à data dos factos, plasmada no DL no 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL no 84/2008;

III – A prova da existência de vícios no bem de consumo objeto de intervenção, ou seja desconformidade do bem face às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.o 1 do artigo 342o do C.C. incumbe ao dono da obra/ consumidor.

IV – Incumbe ao prestador de serviço, segundo a repartição do ónus probatório, fazer prova que os vícios manifestados no bem intervencionado eram já existentes à data de entrega do mesmo na sua loja, ou que os mesmos não eram manifestos no momento de devolução do equipamento à Requerente – factos impeditivos do direito do Consumidor – artigo 342o, n.o 2 do C.C.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 1. Relatório

1.1. A Requerente pretendendo a condenação da Requerida na substituição do computador que lhe entregou para reparação, ao abrigo da garantia, vem em suma alegar que o equipamento manifestou, na data em que lhe fora devolvido, não conformidades inexistentes à data da entrega na reparação como o sejam a existência de riscos na parte exterior do equipamento que não existiam antes.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela total improcedência da presente demanda, vem, em suma, e por sua vez, alegar que no momento da entrega do equipamento o mesmo foi já rececionado com sujidade e desgaste de uso e com algumas marcas no display, que deve ser entendido como uma peça única englobando ecrã (parte da frente do display) e tampa (parte de trás do display) do equipamento.

1.3. Notificada da contestação a Requerente exerceu contraditório que consta dos autos.

\*

A audiência realizou-se na presença da Requerente acompanhada da sua Ilustre Mandatária forense e do Ilustre Mandatário forense da Requerida.

\*

## 2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma *ação declarativa de condenação*, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não proceder à substituição equipamento intervencionado pela mesma, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.o 3 do artigo 10o do C.P.C. em conjugação com o n.o 1 do artigo 342o do C.C.

Fixa-se o valor da ação em 1.316,65€ (mil trezentos e dezasseis euros e sessenta e cinco cêntimos)

\*

## 3. Fundamentação

### 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:



1. A Requerente adquiriu na loja da Requerida em 15/03/2020 um MacBook ----- Grey com o no de série SFVFZKED9L40Y, pelo preço integralmente pago de €1.316,41,
2. A 12/10/2021 a Requerente entregou na loja da Requerida para reparação o mesmo equipamento alegando *equipamento apresenta várias anomalias gráficas, a ver filmes em full screen por vezes pisca verde, ao abrir o display apresentou imagem quadriculada, por vezes apresenta uma linha horizontal vermelha.*
3. Naquela data o equipamento apresentava-se *sujidade e desgaste de uso. Algumas marcas no display*
4. A 26/10/2021 quando ia levantar o equipamento o mesmo apresentava-se com riscos na parte exterior
5. O equipamento encontra-se em posse da Requerida

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. Os riscos identificados no ponto 4 dos factos provados existiam à data de entrega do equipamento, 12/10/2021
2. O conceito display integra ecrã e tampa/carcaça de monitor

\*

### 3.2. Motivação

*A fixação da matéria dada como provada resulta evidentemente assente por acordo das partes, as mesmas não colocam em questão que o equipamento fora adquirido pela Requerente na loja da Requerida, nem o valor de tal compra, em tão pouco a data em que fora entregue o equipamento para reparação, nem a existência de danos no momento do levantamento e subsequente recusa da Reclamante na recolha do equipamento que permanece em posse da Requerida, ademais tendo sido o próprio técnico da Reclamada que transportou o equipamento a este Tribunal para que se pudesse levar a cabo a inspeção arbitral sobre o MacBook.*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Além da concordância das partes quanto a estes factos, os mesmos resultam corroborados pela prova documental junta aos autos, seja pela fatura de aquisição do equipamento, seja pela ordem de reparação e subsequente relatório técnico.

Porém já quanto à *fixação da matéria dada como não provada* a mesma resulta por ausência de elementos probatórios que permitissem a este Tribunal afirmar com convicção tanto a existência de danos no equipamento à data de entrega pela

Reclamante, bem como a falta de elementos que permitissem a este Tribunal conhecer do conceito técnico de display que resulta meramente alegado não sendo corroborado por qualquer outro elemento probatório que o pudesse fundamentar.

Não se olvida que a guia de reparação da entrega do equipamento em 12/10/2021 é explícita na existência de danos normais de uso no equipamento, não obstante, pela noção corrente, display será de se referir ao ecrã/ monitor não englobando a carcaça do equipamento. Assim, perante os prints dos portais informáticos carreados aos auto pela Requerente, tendo a Requerida somente alicerçado a sua prova, a este propósito, na inquirição da testemunha---, técnico Apple certificado, técnico que elaborou o próprio relatório da entrega do equipamento para reparação, sendo subsequentemente parcial no seu depoimento, não logrou a Requerida, conforme lhe incumbia, moldar a convicção deste Tribunal que os danos no exterior do equipamento (presentes e visíveis aquando a inspeção por este Tribunal Arbitral) eram já existentes no momento da entrega do MacBook para reparação, pois não logrou desde logo a requerida delimitar um conceito técnico de que pretendia fazer uso. Pelo que, recaindo sobre a mesma o ónus probatório deste facto impeditivo do direito que a Requerente se pretende fazer valer, terá de se dar por não provado

\*

### 3.3. Do Direito

A relação contratual controvertida mais não é do que uma empreitada de consumo. Ou seja, *“deve ser qualificada como empreitada de consumo o contrato celebrado por quem destina a obra encomendada a um uso não profissional e alguém que exerce, com carácter profissional, uma determinada atividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração”* – Ac. do TRL de 09/02/2010.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Assim, tendo o consumidor contratado os serviços profissionais de outra pessoa (singular ou coletiva) para realização de serviço de informática, este obriga-se em relação àquele primeiro à realização daquela obra, mediante o pagamento de um preço.

Ora, ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no DL no 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL no 84/2008, de 21 de Maio.

Assim, grosso modo, se poderá afirmar que mediante o pagamento de um preço, obrigação do consumidor, o prestador de serviço contra obriga-se a efetuar o serviço de informática solicitado no bem entregue.

Todo o negócio jurídico deve ser pontualmente cumprido e no cumprimento das obrigações como no exercício do direito correspondente devem as partes procederem de boa fé (arts.406o, no1 e 762o, no 2 do CC).

O principal direito do dono da obra traduz-se no direito de exigir do empreiteiro a obtenção do resultado a que este se obrigou e como contrapolo a sua obrigação principal consubstanciada no pagamento do preço acordado, já que a retribuição é um elemento essencial do contrato. Não obstante a empreitada no caso em análise se qualificar de cariz gratuito uma vez que se integra no período de garantia adjacente ao contrato de compra e venda do bem de consumo em questão.

Dizia o art.4o no1 do DL no 67/2003, em vigor à data dos factos e aplicável à presente relação de consumo – “Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato”.

Acresce o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, nos termos do art.12o, no1 da Lei no24/96 de 31/7.

Perante o defeito da coisa (conceito funcional), o consumidor tem o direito à reparação, à substituição, à redução do preço, à resolução, e à indemnização.

Muito embora a obrigação de conformidade com o contrato decorra já dos princípios gerais e do regime legal do contrato de compra e venda e de empreitada no Código Civil (arts.406, 763, 1208) e da própria Lei de Defesa do Consumidor (art.4o), ela é expressamente imposta no art. 2o, no1 do DL



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



no67/2003, pois “o vendedor (leia-se empreiteiro) tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (empreitada)”.

Por sua vez, o no 2 do art. 2o do DL 67/2003 consagra determinados “factos-índices” de não conformidade, de tal forma que se comprovados presume-se a desconformidade (presunção juris tantum).

As faltas de conformidade devem existir no momento da entrega do bem ao consumidor, presumindo-se existentes já nessa data caso se manifestem num prazo de dois ou cinco anos, a contar da entrega de coisa móvel ou imóvel, respetivamente (art. 3onos1e2doDLno67/2003).

Verifica-se identidade na noção de defeito no regime da compra e venda e na empreitada, podendo decompor-se em “deformidade” e “vício”.

O vício apresenta-se como “deficiência ou alteração na forma, na estrutura da composição da coisa que resulta da sua conceção, execução, produção, fabrico”, e a deformidade como desvio relativamente ao acordo das partes”.

No fundo, em qualquer caso, o defeito resulta de dois aspetos: desvio relativamente ao acordo das partes, nomeadamente quanto a qualidades especiais da coisa; vício que ponha em causa (ainda que parcialmente) a finalidade da coisa (P. MARTINEZ, “Compra e venda e empreitada”, Comemorações dos 35 Anos do Código Civil, vol.III, pág.246).

Noutra perspetiva, adota-se um “conceito funcional de defeito” em que se “privilegia a idoneidade do bem para a função a que se destina”, a partir de uma conceção subjetiva de defeito (as partes determinaram no contrato as características fundamentais da coisa e o fim) ou de uma conceção objetiva (função normal das coisas da mesma categoria) - cf. CALVÃO DA SILVA, Compra e venda de Coisas Defeituosas, 4a ed., pág.42 e segs.

Segundo a “teoria da norma” e porque facto constitutivo do direito, compete ao autor o ónus de alegar e provar o defeito, ou seja, a falta de conformidade (art.342o, no 1 do CC), tanto para o direito civil comum, como para a legislação específica da tutela do consumidor (cf., por ex., PEDRO MARTINEZ, Cumprimento Defeituoso, pág.273 e segs.; Ac STJ de 21/5/2002, C.J. ano X, tomo II, pág.85, Ac STJ de 11/10/2007, de 15/2/2005, disponíveis em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)).

A este propósito, refere CALVÃO DA SILVA que “a prova da falta de conformidade, vale dizer, a não correspondência do bem recebido ao bem convencionado, cabe ao comprador [consumidor], com a ajuda, na falta de



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



cláusulas específicas, das presunções do nº2 do art.2º, demonstrando as qualidades ou características que as ditaram para se considerarem devidas” (Venda de Bens de Consumo, 3ª ed., pág.74)

Ora, e no que ao caso importa, para que se possa, então afirmar o cumprimento integral por parte do prestador de serviço da sua obrigação contratual, há então que

lançar mão das presunções legais plasmadas na diversas alíneas do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04.

Nos termos da al. d) daquele n.º 2, há, pois de haver coincidência entre a obra levada a cabo por aquele empreiteiro/ Requerido e a qual nos transporta para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, a obra levada a cabo no bem entregue pelo consumidor apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400º do CC – neste sentido, CALVÃO DA SILVA, *ob. cit.* pág. 91.

Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbem ao aquirente/ consumidor.

Prova, esta, que a Requerente logrou obter, conforme supra já mencionado.

Feita prova da não coincidência, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 343º do C.C., incumbindo ao Vendedor afastar a presunção legal que tal não importa uma desconformidade com o contrato celebrado entre as partes. O que em bom rigor se diga, a Requerida não logrou.

Nem tão pouco logrou a Requerida fazer prova do facto impeditivo que alegou, ou seja, que o bem já padecia do vício em momento anterior à entrega do bem para intervenção aos seus serviços técnicos.

Ora, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato – n.º 1 do art. 4º DL no 67/2003, 08/04.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Podendo o consumidor exercer tais direitos quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos, estando em causa um bem móvel, a contar da entrega do bem – n.o 1 do art. 5o do DL n.o 67/2003, 08/04.

Pelo que, e sem mais considerações, é totalmente procedente a pretensão da Requerente.

\*

#### 4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, condenando a Requerida na substituição do equipamento MacBook Pro ----Grey por outro de iguais características ou superior, sem quaisquer encargos para a Requerente.

Notifique-se

Lisboa, 08/12/2022

A Juiz-Árbitro,  
(Sara Lopes Ferreira)