



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 829 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com a reparação legal

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril; Lei nº 24/96, de 31 de julho, artº 798º do Código Civil e artº 570º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Pagamento dos custos incorridos dada a não reparação de peça substituta ao abrigo da garantia Legal.

SENTENÇA Nº 382 / 2023

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 novo que avariou num dos componentes, substituído pela Reclamada. Que, posteriormente, o mesmo componente voltou a avariar, tendo o Reclamante deixado o computador na Reclamada para nova reparação, que esta se recusou a fazer gratuitamente. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de computador portátil, de disco externo e serviço de *backup* que o Reclamante adquiriu, num total de € 1020,80.



Por sua vez, a Reclamada, notificada da realização de julgamento arbitral, não contestou. Em audiência de discussão e julgamento, fez-se representar, por ---, responsável da loja da Reclamada no ----.

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 comercializa computadores (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. A 10 novembro de 2018, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada, na condição de novo, computador portátil por € 867,99 (cf. fatura junto a fls. 5-6);
3. O Reclamante adquiriu o mencionado computador para utilização pessoal, sobretudo pelo seu filho (cf. declarações do Reclamante);
4. Em agosto de 2020, o computador adquirido pelo Reclamante avariou, deixando de ligar (cf. declarações do Reclamante);
5. A 31 agosto de 2020, o Reclamante dirigiu-se à Reclamada para reparar problema no computador (cf. Guia de Reparação 550047285 junta com requerimento da Reclamada de 6 de setembro de 2023 a fls.);
6. Por essa ocasião, foi detetado problema na *mainboard* do computador, tendo a Reclamada, através da assistência técnica na marca, substituído a mesma (cf. Guia de Reparação n.o 550047285, descrição da anomalia na Guia de Reparação n.o 550053170 a fls. 9 e declarações da Reclamada);
7. Posteriormente, em maio de 2021, o computador do Reclamante voltou a avariar, deixando de ligar (cf. declarações do Reclamante);
8. A 24 de maio de 2021, o Reclamante deixou o computador na Reclamada com vista à sua reparação (cf. Guia de Reparação n.o 550053170 junta a fls. 7);
9. O problema no computador do Reclamante era ao nível da sua *main board* (cf. Guia de Reparação n.o 550053219 junta a fls. 9 e declarações da Reclamada);



10. Nesta ocasião, a Reclamada informou o Reclamante que o problema no computador era na sua *mainboard*, sendo a reparação desta no valor de € 827,97 (cf. declarações do Reclamante e declarações da Reclamada);
11. A Reclamada sugeriu ao Reclamante que este retirasse do computador a informação existente do mesmo, por haver o risco de a mesma perder-se (cf. declarações da Reclamada);
12. A 26 de maio de 2021, o Reclamante adquiriu um disco externo para gravar a informação do computador, no valor de € 62,90 (cf. fatura a fls. 11 e declarações do Reclamante);
13. A 26 de maio de 2021, o Reclamante pagou à Reclamada € 39,00 pelo serviço de *backup* do seu computador (cf. fatura a fls. 11 e doc. a fls. 15);
14. A 30 de agosto de 2021, o Reclamante comprou um novo computador portátil, por € 899,00 e um programa antivírus por € 19,90 (cf. fatura junto a fls. 13).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultou provados o seguinte facto:

A. Que o Reclamante necessitasse urgentemente do computador reparado.

3.1.3. 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, na análise dos documentos que constam dos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos provados.

Por iniciativa do Tribunal, foram ainda ouvidos o Reclamante e o representante da Reclamada.

Quanto ao Reclamante, esclareceu que comprou o computador à Reclamada, para utilização pelo seu filho, e que o mesmo avariou ao nível da *main board*, tendo esta sido substituída pela Reclamada. Que, mais tarde, o computador voltou a sofrer a mesma avaria, tendo sido deixado na Reclamada para reparação. Que, nesta ocasião, a Reclamada sugeriu ao Reclamante que retirasse a informação do computador avariado, por existir o risco de a perder, e apresentou um orçamento para a reparação do computador, na ordem dos



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



€800,00, que o Reclamante não aceitou pagar. Mais esclareceu que comprou outro computador portátil, um disco externo para retirar a informação do computador avariado e que posteriormente recolheu o computador avariado junto da Reclamada.

Por sua vez, o representante da Reclamada, Luís Rocha, responsável pela loja do Colombo, confirmou a venda do computador em questão e que o mesmo foi arranjado, em garantia, em agosto de 2020, por motivo de avaria da *main board*. Mais declarou que na segunda vez que o computador avariou, também na *main board*, a Reclamada, conforme procede neste tipo de situações, recomendou ao Reclamante que retirasse as informações do computador, para evitar que se perdessem e que apresentou ao Reclamante um orçamento de reparação do equipamento de € 827,97, correspondente ao valor indicado pela assistência técnica. Que o Reclamante não aceitou pagar tal valor, tendo mais tarde levantado o computador.

Quanto ao facto não provado A., apesar de o Reclamante ter afirmado a indispensabilidade do computador mesmo para o seu agregado familiar, como tal não é compatível, em nosso entender, com o facto de o Reclamante apenas ter adquirido um novo computador em 30 de agosto de 2021.

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, capacidade judiciárias e legitimidade.

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

**

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

O Reclamante adquiriu, para uso pessoal e do seu agregado familiar, um computador a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Em suma, uma *compra e venda de bens de consumo*, abrangida pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, em vigor à data dos factos.

A questão em discussão nestes autos, atendendo aos pedidos do Reclamante, consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, o direito a exigir da Reclamante, o pagamento de € 1020,80, na sequência da Reclamada não ter reparado gratuitamente o computador do Reclamante, que se encontrava avariado.

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 67/2003, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam conformes com o contrato de compra e venda, estabelecendo o seu n.º 2 uma presunção de que os bens não são conformes com o contrato se se verificar algum dos factos descritos nas alíneas *a)* a *d)*. Designadamente se não forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo [cf. alínea *c)*]. Adicionalmente, do artigo 3.º deste normativo decorre que o vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, presumindo-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Por fim, determina o legislador que em caso de substituição de bem móvel, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois anos (cf. art. 5.º, n.º 6, o DL n.º 67/2003). Esta solução, em nosso entender, aplica-se, por maioria de razão, aos casos de reparação do bem vendido, no que concerne à reparação efetuada. Isto é, para os casos em que o bem não é substituído, mas reparado, conforme sucedeu no caso dos autos.

Quanto à indemnização do consumidor pela venda de coisa defeituosa, apesar de o DL n.º 67/2003 ser omissivo quanto à questão, vale o disposto no artigo 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, nos termos da qual o consumidor tem direito à indemnização dos danos resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Voltando ao caso dos autos, está provado que o Reclamante comprou um computador à Reclamada a 10 de novembro de 2018 que, em agosto de 2020, por avaria, foi reparado através da troca de certo componente. Ficou ainda provado que, após reparação, em maio de 2021, o mesmo componente voltou a avariar. Que, nesta ocasião, o computador foi deixado na Reclamada para (nova) reparação, mas que a Reclamada só se dispôs a fazer a mesma mediante o



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

pagamento de € 827,97, o custo da mesma. Por fim, ficou ainda provado que o Reclamante não aceitou pagar tal reparação, tendo decidido comprar um computador novo e passar a informação do computador avariado para um disco externo, comprado para o efeito, na sequência de recomendação da Reclamada.

Ora, tendo o computador do Reclamante sido reparado em agosto de 2020, passou o Reclamante a beneficiar de um prazo de garantia da conformidade da reparação, nos termos em que esta ocorreu, por dois anos. Logo, tendo ficado provado que o mencionado computador voltou a avariar dentro dos dois anos de garantia, e que a nova avaria dizia respeito à reparação anterior, vale a presunção da falta de conformidade do bem [cf. artigo art. 2.º, n.º 2, al. d), do DL 67/2023], que a Reclamada não logrou elidir, tendo o Reclamante direito à reposição da respetiva conformidade sem encargos (cf. artigo 4.º, n.º 1, do DL n.º 67/2023). Disso, e não mais do que isso.

Não tendo a Reclamada repostado a mencionada conformidade sem encargos para o Reclamante, torna-se responsável pelos danos daí resultantes (cf. artigo 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e artigo 798.º do Código Civil).

Quanto os mesmos, peticiona o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento total de € 1020,80: € 62,90 com a aquisição de um disco externo para colocar a informação retirada do computador avariado; € 39,00 pelo serviço de retirada da informação do computador avariado; € 899,00 com a aquisição de computador portátil novo; € 19,90 por compra de antivírus;

Ainda que se possa dizer que tais despesas correspondem a danos resultantes do incumprimento da obrigação da Reclamante, temos de acrescentar que o Reclamante, através do seu comportamento, concorreu para a sua produção. Com efeito, o direito do Reclamante era apenas o direito à reparação do seu computador, novamente avariado, e sem custos. No caso, sem custos seria sem as despesas de retirar a informação do computador avariado.

Contudo, ao invés de ter mandado reparar o computador avariado e de fazer um serviço de *backup* do seu computador, suportando os respetivos custos e posteriormente solicitando o pagamento dos mesmos à Reclamada, a título de indemnização, o Reclamante optou por comprar um computador novo e programa antivírus.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Sucede que a obrigação de indemnizar o credor por danos causados pelo devedor, não legitima ao lesado realizar as despesas que bem entender, imputando posteriormente o seu pagamento ao lesante. No mínimo, essas despesas têm, pelo menos, de ser proporcionais ao incumprimento ocorrido.

Ora, no caso em análise, não se verifica tal proporcionalidade, pelo menos no que diz respeito à compra de um computador novo e respetivo antivírus. Tais comportamentos são reconduzíveis ao instituto da “culpa do lesado”, não podendo, no caso em análise,

deixar de conduzir à redução da indemnização do Reclamante, conforme previsto no artigo 570.o do Código Civil.

Em nosso entender, perante os factos provados, a indemnização a atribuir deve ser de € 929,87: € 827,97, o valor da reparação do computador avariado, e € 108,90 (€ 62,90 + € 39,00), por custos conexos com à mencionada reparação que a Reclamada deveria ter assegurado.

Em face do exposto, procede parcialmente a pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento ao Reclamante de €929,87 (novecentos e vinte e nove euros e oitenta e sete cêntimos).

Fixa-se à ação o valor de € 1020,80 (mil e vinte euros e oitenta cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 14 de setembro de 2023.

O Juiz Árbitro

(Tiago Soares da Fonseca)