



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1241 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Rescisão do contrato

**Direito aplicável:** DL nº 84/2021, de 18 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato de compra e venda e respetivo reembolso e indemnização.

---

## **SENTENÇA Nº 434 / 2023**

### **1. PARTES**

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

**Reclamante:** ---, identificado nos autos,  
e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou à Reclamada um computador portátil novo que, após reparação fora de garantia, foi entregue com defeito, tendo sobreaquecido e ficado com danos ao nível do teclado. Que, reportada a situação à Reclamada, esta apresentou orçamento de reparação ao Reclamante que este não aceitou. Pede, a final, a resolução do contrato e a condenação da Reclamada no reembolso do preço (€ 1.399,90) e no pagamento de € 1.000,00, correspondente ao diferencial entre o valor do computador adquirido à Reclamada e de novo computador adquirido pelo Reclamante e por danos morais.



Por sua vez, a Reclamada contestou, alegando, em suma, que celebrou um contrato com o filho do Reclamante. Que, posteriormente, o monitor do computador foi reparado fora de garantia e entregue ao Reclamante. Que, após esta reparação, a Reclamada foi contactada pelo Reclamante alegando anomalia ao nível do aquecimento do computador. Que a Reclamada foi informada pela assistência técnica que os danos no teclado são compatíveis com mau uso do mesmo e que a temperatura do equipamento, durante a sua normal utilização, está dentro das especificações da marca, não sendo suficiente para causar os danos ocorridos. Conclui, a final, pela improcedência do pedido, com a consequente absolvição da Reclamada do pedido.

### **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 14 de fevereiro de 2022, o Reclamante adquiriu à Reclamada, na condição de novo, um computador portátil, por € 1.399,90 (cf. fatura junta a fls. 3 e declarações do Reclamante);
3. O Reclamante comprou o mencionado computador para utilização pessoal pelo seu filho menor, ---, tendo a fatura sido emitida em nome deste (cf. declarações do Reclamante);
4. O utilizador do computador comprado à Reclamada é o filho do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
5. Em data concretamente não apurada, o computador foi entregue na loja da Reclamada para substituição do monitor, que estava partido, fora da garantia (cf. RMA n.o 4100029941, doc. a fls. 22, *email* a fls. 42 e declarações do Reclamante);
6. Por esta ocasião, o monitor do computador quebrou por ter sido fechado pelo filho do Reclamante com um cabo em cima do teclado (cf. declarações do Reclamante);
7. A reparação do monitor do computador do Reclamante é uma operação ao nível do monitor, sem qualquer intervenção ao nível da placa (cf. depoimento da testemunha ---);



8. Após a reparação do monitor do computador do Reclamante, este foi testado pela Reclamada, ao nível do monitor, para verificar se faltavam peças e temperatura, não tendo sido verificada qualquer anomalia no mesmo (depoimento da testemunha ---);
9. Em data concretamente não apurada, mas antes de 23 de novembro de 2022, o Reclamante levantou o computador na loja, após a reparação do monitor (cf. doc. 2 junto com a contestação da Reclamada e declarações do Reclamante);
10. A 23 de novembro de 2023, o Reclamante voltou a levar o computador à Reclamada, solicitando a sua reparação com fundamento em problemas de aquecimento do computador e de deformação de algumas das teclas do computador (cf. RMA n.o 4100037190 a fls. 22, imagens a fls. 24 e ss., e declarações do Reclamante);
11. O computador do Reclamante foi enviado para a ENAME, S.A., que efetuou testes ao equipamento, confirmando que a temperatura do mesmo, numa utilização normal, não aquece de modo a danificar o respetivo teclado (cf. doc. 2 junto com a contestação e depoimento da testemunha ---);
12. A ENAME, S.A., é a representante da marca de computador adquirido pelo Reclamante (cf. depoimento da testemunha ---);
13. A 6 de dezembro de 2022, a Ename, S.A., emitiu orçamento para a Reclamada, no valor de € 266,50, relativo à reparação do computador do Reclamante (cf. orçamento n.o 23393, junto a fls. 23);
14. A 20 de dezembro de 2022, a Reclamada enviou ao Reclamante o orçamento n.o 23393, solicitando a assinatura do mesmo, e informando o Reclamante que a reparação do computador “ao abrigo de garantia poderá ou não ser possível, dependendo da extensão do dano apresentado/comprovado” (cf. *email* a fls. 31 e declarações do Reclamante);
15. A 23 de dezembro de 2022, a Reclamada enviou ao Reclamante a referência MB relativa ao pagamento do orçamento apresentado, de forma a poder dar seguimento à reparação (cf. Doc. a fls. 32);
16. A 23 de dezembro de 2022, o Reclamante solicitou à Reclamada a imediata análise e reparação da avaria, não efetuando qualquer pagamento antecipado da reparação (cf. *email* a fls. 32 e declarações do Reclamante);



17. A 27 de dezembro de 2022, a Reclamada informou o Reclamante que a intervenção efetuada ao nível do LCD e LCD bezel do computador não está relacionada com a anomalia do teclado reportada pelo Reclamante (cf. *email* a fls. 34);
18. Por mensagens de 2 de janeiro, 6 de janeiro e 12 de janeiro de 2023, a Reclamada perguntou ao Reclamante se o mesmo pretendia, ou não, avançar com o orçamento (cf. *emails* a fls. 35, 36 e 37, respetivamente);
19. A 12 de janeiro de 2023, o Reclamante comunicou à Reclamada que não iria aceitar qualquer pagamento antecipado de reparação do computador (cf. *email* a fls. 38);
20. A 3 de fevereiro de 2023, o Reclamante comunicou à Reclamada a resolução do contrato, solicitando a devolução do preço (cf. *email* a fls. 42);
21. A 17 de fevereiro de 2023, a Reclamada declarou ao Reclamante que “a garantia não é aplicável e, por isso, foi emitido um orçamento” (cf. *email* a fls. 47).

### **3.1.2. Factos Não Provados**

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

1. A existência de problema com a temperatura do computador, concretamente após a substituição do monitor;
2. Que o computador do Reclamante não funcione corretamente;
3. A aquisição pelo Reclamante de outro computador equivalente ao que comprou a Reclamada.

### **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 crítica dos documentos que constam dos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos provados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações do Reclamante, que esclareceu que adquiriu computador para ser usado pelo seu filho menor, a título pessoal, tendo pago o respetivo preço e solicitado a emissão de fatura em nome do mesmo. Que, a dado momento, deixou o computador a reparar na Reclamada, fora de garantia, por o seu filho ter quebrado ao monitor do portátil quando o estava a fechar, por ter deixado dentro do mesmo o cabo do carregador. Que após a mencionada reparação e levantamento, entregou o computador ao filho. Que, em circunstância que não sabe precisar, o filho lhe disse que as teclas do computador estavam danificadas por motivo de sobreaquecimento do mesmo. Que solicitou a reparação do mencionado computador em garantia à Reclamada, mas que esta se recusou a fazê-la, apresentando orçamento ao Reclamante que este, por sua vez, se recusou a pagar.

Da parte do Reclamante foram ainda ouvidas as testemunhas --- e ---. Ambas as testemunhas declararam que não sabem em que circunstâncias o computador o Reclamante avariou ao nível do teclado, nem tão-pouco que procederam a qualquer tipo de teste ou análise do mesmo. Que só viram o referido aparelho (a primeira testemunha apenas por imagens) depois de estar com as teclas danificadas. Que, no seu entender, os danos das teclas só podem ter resultado de um defeito do computador.

Foi ainda ouvida, da parte da Reclamada, ---, testemunha, Diretor Técnico da Reclamada. Esclareceu a mencionada testemunha, que a Reclamada recebeu o computador para reparação do monitor que estava danificado. Que a mencionada reparação foi feita, fora da garantia, e que antes de o entregar ao Reclamante o aparelho foi testado não revelando qualquer anomalia. Questionado quanto às operações necessárias para trocar o monitor do computador em causa, esclareceu a testemunha, ser uma operação simples sem qualquer intervenção ao nível da placa. Mais esclareceu a testemunha que mais tarde recebeu o mesmo computador para reparação do teclado, por algumas das suas teclas se encontrarem danificadas. Que o computador foi enviado para a Ename, S.A., representante da marca e que a mesma, após testar o computador em “condições de stress”, isto é, com um nível de utilização intenso, a temperatura do mesmo era sempre compatível com os padrões normais, nunca atingido uma temperatura que pudesse danificar o teclado. Que, por esse motivo, a reparação solicitada foi considerada coberta pela garantia. Questionado, quanto ao à origem dos danos no teclado, esclareceu a testemunha desconhecer a mesma, mas esclarecendo que, em certos casos, estando o computador em funcionamento num local fechado, por exemplo, uma bolsa, a temperatura fora



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



do computador pode ser superior à do seu interior, pela dissipação do calor do seu interior, podendo esta ser elevada ao ponto de poder danificar o teclado.

Avançando para os factos não provados.

Quanto aos factos não provados A., não se considerou suficiente para dar o mesmo como provado, as declarações do Reclamante, nem os depoimentos das testemunhas por este arroladas. Com efeito, nem o Reclamante, nem as testemunhas por si arroladas, sabem em que circunstâncias as teclas do computador do Reclamante ficaram deformadas. Apenas que ficaram. E, com base neste facto, inferirem que tal resultou de um sobreaquecimento do computador em causa, sobreaquecimento esse provocado por defeito do aparelho. Ora, não só não foi ouvido em Tribunal o utilizador do mencionado computador. que poderia esclarecer, desde logo, as circunstâncias em que o teclado do Reclamante ficou danificado, como perante a contraprova da Reclamada, designadamente o depoimento da testemunha --- e a própria comunicação de empresa que analisou o computador não ficou o Tribunal convencido que o computador do Reclamante tenha qualquer problema no que concerne à sua temperatura e aos sensores de temperatura.

Quanto ao facto não provado B., apenas ficou provado que o teclado do computador do Reclamante está danificado ao nível do teclado. Não a origem do mesmo, nem que não funcione corretamente. Em momento algum, o Reclamante ou as testemunhas por si apresentadas lograram demonstrar que o aparelho em causa, não funcione corretamente, não o tendo sequer testado.

Relativamente ao facto não provado C., não logrou o Reclamante fazer prova, designadamente através de fatura, que comprou outro computador equivalente ao que comprou à Reclamada. Os docs. a fls. 5 a 21, além de não indicarem o nome do Reclamante, não demonstram a compra de um computador. Por outro lado, a fatura a fls. 4 não indica as características do computador comprado à Reclamada, não sendo possível comparar as suas características com as do modelo de computador a fls. 5 a 21.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por não relevar para a decisão da causa.

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 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 oficiosamente conhecer.

\*\*

O Reclamante adquiriu um computador portátil, na condição de novo, a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à sua comercialização. Estamos, assim, perante *uma compra e venda de bens de consumo*, prevista e regulada no DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

De acordo com o disposto no artigo 5.º do DL n.º 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam, objetiva e subjetivamente, conformes com o contrato, estabelecendo o n.º 1 do artigo 13.º que se a falta de conformidade se manifestar num prazo de dois anos a contar da entrega se presume existente à data da entrega.

Entre os requisitos de conformidade objetiva dos bens, consta o dever de o bem possuir as qualidades habituais e expectáveis em bens do mesmo tipo [cf. alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º do DL n.º 84/2021].

Compulsada a matéria de facto, importa responder se existe, ou não, falta de conformidade do computador vendido pela Reclamada.

Em nosso entender, a resposta é negativa.

Na verdade, apenas ficou provado que o teclado do computador do Reclamante está danificado. Tal facto, por si só, não permite concluir o que está na sua origem. Caberia ao Reclamante, nos termos gerais de distribuição da prova, a demonstração da origem de o teclado estar danificado, por um lado, e por outro, que tal origem foi um defeito do equipamento. Ora, não sendo o Reclamante o utilizador do mencionado computador, nem as testemunhas que arrolou tão-pouco, desconhece-se, desde logo, em que circunstâncias o teclado ficou danificado. Por outro lado, não tendo o Reclamante efetuado qualquer teste ou análise ao computador, o facto de algumas das teclas do mencionado



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



computador estarem deformadas não permite, por si só, concluir que tal facto teve origem num problema ao nível do sistema de arrefecimento da temperatura do computador. Com efeito, tal situação, em abstrato, poderá resultar, de variadíssimos motivos: ter sido colocado em local fechado, a trabalhar; a sua exposição direta a uma fonte de calor exterior, por exemplo, o sol ou um secador; avaria dos sensores de temperatura do computador; etc.

Ora, uma vez que todas as pretensões do Reclamante assentam, sem exceção, numa falta de conformidade do bem vendido que não ficou provada, apenas se pode concluir pela improcedência da reclamação.

#### **4. DECISÃO**

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

Fixa-se à ação o valor de € 2.399,90 (dois mil, trezentos e noventa e nove euros e noventa cêntimos), correspondente ao somatório do valor dos pedidos formulados pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 16 de outubro de 2023.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**