



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1818 / 2023**

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Incumprimento da garantia legal

**Direito aplicável:** Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro; artigo 874.º CC; artigos 205.º e 204.º do CC; artigo 433.º e artigo 289.º, n.º 1 do CC

**Pedido do Consumidor:** Resolução Contrato no valor de 1299€ (período de reparação 30 dias terminado).

---

## **SENTENÇA Nº 455 / 2023**

---

### **1. PARTES**

**Reclamante:** ----, devidamente identificado nos autos;

**Reclamada:** ---;

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de uma placa gráfica com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de resolução do referido contrato. Alega para tal, e em síntese, que celebrou o contrato de compra e venda com a Reclamada em 24.11.2021. Em março de 2023, em virtude de problemas registados com a placa gráfica, contactou telefonicamente a loja da Reclamada, tendo sido informado que deveria enviar a placa através dos serviços postais, de modo que a mesma fosse analisada. O Reclamante solicitou a intervenção da Reclamada com vista à reparação do bem ao abrigo da garantia legal. Neste contexto, enviou a suposta placa gráfica no dia 16.03.2023, através dos serviços postais dos CTT, tendo a mesma sido rececionada no dia 17.03.2023. Contudo, por lapso do Reclamante, enviou a placa gráfica errada, tendo sido necessário enviar novamente a placa, pelo que a Reclamada só teve acesso à mesma no dia 21.03.23.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Neste contexto, a placa foi enviada para análise, tendo o fabricante concluído pela impossibilidade de reparar a mesma. Em sequência, foi emitida uma nota de crédito pela Reclamada; após a emissão da nota de crédito a Reclamada sugeriu a substituição da placa por uma de características – que alega serem – superiores. O Reclamante recusou o acordo e exigiu, no dia 20.04.2023, a resolução do contrato. A Reclamada não impugna a desconformidade, apenas recusa a devolução do montante. Não foi possível conciliar a posição das partes.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) O Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato de compra e venda de uma placa gráfica, referência ASUS VGA RTX3080 TUF GAMING V2 OC 10GB GDDDR6X 2HDMI/3DP, n.º de série MAYVCM00R403YB2, no dia 24.11.2021 (cf. flh. 3 dos autos);
- b) O preço do bem adquirido pelo Reclamante foi de 1299€ (mil duzentos e noventa e nove euros), valor final com IVA (cf. flh. 3 dos autos);
- c) O bem adquirido destinava-se à utilização do Reclamante (cf. declarações do Reclamante);
- d) A Reclamada dedica-se à comercialização de produtos informáticos, entre os quais placas gráficas, de modo profissional e com vista à obtenção de lucro (cf. declarações de parte e facto público);



- e) Em março de 2023, a placa gráfica apresentou problemas no funcionamento, sendo enviada para análise da Reclamada, a qual a rececionou no dia 21.03.23 (cf. flhs. 9 e 11);
- f) A 20.04.2023, a placa gráfica foi dada pelo representante da marca como “sem reparação” (cf. flh. 11);
- g) Em 27.04.2023, a Reclamada emitiu uma nota de crédito (NC 23/18) para o Reclamante, no valor de 1299€ (mil duzentos e noventa e nove euros) (cf. flh. 4);
- h) Em 27.04.2023, o Reclamante comunicou o seu IBAN à Reclamada (cf. flh. 5);
- i) Em 04.05.2023, a Reclamada veio sugerir ao Reclamante a substituição da placa gráfica por outra com a seguinte referência: PNY VGARTX3080 10GB XLR8 Gaming REVEL EPIC-X RG8 LHR1HDMI/EDP (cf. flh. 7);
- j) O Reclamante recusou a substituição da placa pelo modelo sugerido pela Reclamada (cf. flh. 19);
- k) A devolução do valor não foi realizada até à data de hoje (cf. declarações das partes);
- l) A placa gráfica PNY VGARTX3080 10GB XLR8 Gaming REVEL EPIC-X RG8 LHR1HDMI/EDP, com a qual a Reclamada pretendia substituir a placa originalmente adquirida, tem um valor de mercado substancialmente superior à placa gráfica que foi objeto da compra e venda (cf. flhs. 25, 27, 29, 31);
- m) A Reclamada afirma que não faz devoluções em dinheiro, mas tão-somente a emissão de notas de crédito que permitam aos consumidores adquirirem outros produtos na sua loja (cf. flh. 8 e declarações de parte).

### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- a) Que o Reclamante tenha adquirido as placas gráficas com vista à sua comercialização enquanto atividade profissional;
- b) Que o endereço de e-mail que o Reclamante utiliza se destine à comercialização de produtos informáticos;
- c) Que aquando do pedido de resolução do contrato por parte do consumidor já tivessem decorrido trinta dias desde a receção do bem pela Reclamada;
- d) Que a placa gráfica PNY VGARTX3080 10GB XLR8 Gaming REVEL EPIC-X RG8 LHR1HDMI/EDP seja um produto inferior à que foi objeto do contrato de compra e venda celebrado pelas partes.

### 3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

A Reclamada não impugnou o facto de a placa gráfica ter apresentado problemas, dando por reproduzidas as considerações do representante da marca que considerou a placa não reparável (cf. facto provado f)]. O ponto que opõe as partes diz respeito à resolução do contrato e consequente devolução do montante de 1299€ (mil duzentos e noventa e nove euros), valor final com IVA.

No que concerne aos factos não provados a), b) – e que respeitam ao afastamento da qualificação do Reclamante como consumidor – não foi junta ao processo prova que permita concluir que a aquisição das placas gráficas se fez com intuito ou finalidade profissional. Tão-pouco se pode deduzir do endereço de e-mail do Reclamante que esteja em causa uma aquisição para fins profissionais. Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC<sup>1</sup>, “[à]quele que invocar um

---

<sup>1</sup> CC – Código Civil.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Entende o Tribunal que não foram juntos aos autos elementos de prova que permitissem concluir que tal facto se tivesse como provado.

Quanto ao decurso dos trinta dias a que se refere o facto c), a conclusão pela sua não prova resulta do simples cálculo aritmético entre o dia da efetiva receção do bem pela Reclamada e o dia em que o Reclamante invocou o decurso dos trinta dias, bem como da aplicação das regras de contagem de prazos.

Quanto ao facto não provado d) resulta da comparação das características das duas placas e do preço de mercado de ambas.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

\*\*



Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (referência ASUS VGA RTX3080 TUF GAMING V2 OC 10GB GDDR6X 2HDMI/3DP, n.º de série MAYVCM00R403YB2). Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, sendo que este diploma determina no seu art. 53.º, n.º 1 que as suas disposições se aplicam aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor. Nos termos do art. 55.º do mesmo Decreto-Lei, a sua vigência iniciou no dia 01.01.2022. Tendo o negócio jurídico – compra e venda – de onde resulta o litígio sido celebrado no dia 24.11.2021, o contrato de onde resulta o conflito que opõe as partes foi celebrado antes da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021, pelo que o regime jurídico aplicável ao litígio submetido à apreciação do Tribunal é o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril<sup>2</sup> (doravante Decreto-Lei).

Atendendo a que Reclamada vendedora é uma sociedade comercial (e que dado à factualidade dada como provada configura um profissional para efeitos do Decreto-Lei<sup>3</sup>) e que o Reclamante comprador adquiriu a placa gráfica para uma utilização não profissional (juridicamente qualifica-se como consumidor<sup>4</sup>), encontramos-nos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cf. artigo 2.º, n.º 1). Conforme dispõe a al. d), do n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei, os bens não serão conformes quando “[n]ão apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”. Assim sendo, de uma placa gráfica espera-se que funciona de forma normal e comum a bens da mesma natureza, permitindo que o Reclamante possa retirar partido das funcionalidades que a mesma oferece.

---

<sup>2</sup> Que transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, sobre certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e altera a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

<sup>3</sup> Cfr. artigo 1-B.º, al. c) do Decreto-Lei n.º 67/2003 “qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua actividade profissional”.

<sup>4</sup> Cfr. artigo 1 - B.º, al. a) do Decreto-Lei n.º 67/2003.



Nos termos do artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei, e considerando que estamos perante uma coisa móvel (cf. artigos 205.º e 204.º do CC), as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos presumem-se existentes já nessa data<sup>5</sup> (destaque nosso). Por conseguinte, é à Reclamada que cabe provar que a desconformidade não era já existente à data da compra e venda da placa gráfica, cabendo ao Reclamante provar apenas o pressuposto basilar de exercício dos seus direitos: a desconformidade.

Neste contexto, conseguiu o Reclamante demonstrar que a placa não funciona de forma expectável a um bem da sua natureza (cf. factos provados em e), f)]. Ademais, demonstrou também que a desconformidade surgiu no decurso do prazo dos 24 (vinte e quatro) meses a seguir à celebração do contrato de compra e venda (cf. facto provado em e) e f)]. Acrescente-se, ainda, que a própria Reclamada não impugna ou excepciona a existência da desconformidade da placa gráfica.

Face à existência da desconformidade, o Decreto-Lei atribui ao consumidor (Reclamante) o conjunto de direitos previstos no artigo 4.º, n.º 1, a saber: reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato. O Reclamante peticionou, desde logo, junto da Reclamada, antes da propositura da ação arbitral, a resolução do contrato e a consequente devolução do preço.

A questão que importa resolver aqui concerne à eventual existência de uma hierarquia dos direitos atribuídos ao Reclamante em virtude da desconformidade da placa gráfica. Da letra da lei não resulta uma qualquer hierarquia<sup>6</sup> no que concerne ao exercício dos direitos atribuídos ao consumidor (Reclamante), com exceção do que se dispõe no n.º 5 do artigo 4.º: “[o] consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais”. A escolha pertence ao consumidor – aqui na posição de Reclamante – e apenas casuisticamente pode ser aferida se configura uma situação abusiva ou não.

---

<sup>5</sup> Salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

<sup>6</sup> Cf. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 420-421.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Na situação em apreço, o consumidor denunciou a desconformidade e enviou o bem para análise, tendo o representante da marca qualificado o bem como “sem reparação” (facto provado f)]. Neste caso, não se compreende como se pode entender que seja abusivo o exercício da resolução do contrato por parte do consumidor (Reclamante), mesmo que o mesmo tenha pecado por defeito na contagem do prazo: o bem não pode ser objeto de reparação. É inequívoco que o consumidor não escondeu que pretendia a resolução do contrato e que revelou uma prudência excecional na contagem – ainda que errada do prazo –, mas o próprio bem não pode ser reparado de acordo com o alega pelo representante da marca. Nesse sentido, é inequívoco que a escolha do consumidor (Reclamante) não se revela como abusiva.

Além do mais, é menos oneroso para a própria Reclamada devolver o preço pago pela placa gráfica original do que entregar uma nova placa de características superiores ao consumidor.

Por conseguinte, entende o Tribunal que o consumidor poderia ao abrigo do artigo 4.º do Decreto-lei operar licitamente a resolução do contrato, com a consequente devolução do preço pago, pois a resolução do contrato implica que ambas as partes devolvam aquilo que prestaram: não basta a emissão de uma nota de crédito, é necessária a transferência do montante para a esfera jurídica do Reclamante (cf. artigo 433.º e artigo 289.º, n.º 1 do CC). Neste contexto, não releva que a Reclamada tenha uma política interna nos termos da qual não procede à devolução do preço pago pelos bens, mas que tão-somente emita notas de crédito para o consumidor gastar em outro produto na sua loja: os direitos conferidos por este diploma são imperativos nos termos do artigo 10.º do referido Decreto-lei, sendo tal cláusula ferida de nulidade.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada na devolução de 1299€ (mil duzentos e noventa e nove euros) relativos à resolução do contrato de compra e venda da placa gráfica.

A Reclamada deve proceder à transferência do montante para o IBAN indicado pelo Reclamante no presente processo – PT50 ----- – no prazo de 10 dias após a notificação da presente sentença.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1299 € (mil duzentos e noventa e nove euros), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de novembro de 2023.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)



## Sentença (adicional)

### 1. PARTES

**Reclamante:** ---, devidamente identificado nos autos;

**Reclamada:** ---

### 2. OBJETO DO LITÍGIO

O Reclamante veio, na sequência da celebração de um contrato de compra e venda de uma placa gráfica com a Reclamada, deduzir junto do Tribunal o pedido de resolução do referido contrato.

Uma vez realizada a audiência de julgamento e respetiva tentativa de conciliação, foi proferida sentença, em 02.11.2023, que considerou plenamente procedente o pedido do Reclamante, ordenando a resolução do contrato com os devidos efeitos legais.

A Reclamada veio, por e-mail de 07.11.2023, dirigir algumas questões ao Tribunal, a saber:

1 – “O consumidor tem direito de pedir a resolução de contrato mesmo não tendo passado os 30 dias?”

2 – “O primeiro contrato foi efectuado pelo OLX uma plataforma online, o que não confere o mesmo vínculo de um contrato comercial, da qual tive o cuidado de reenviar a resposta dada pela mesma.”

3 – “Em relação a este ponto indico que estou a ser onerado duas vezes, uma vez que tenho em stock a placa gráfica de características superiores e como tal o investimento já foi feito, assim sendo, ao fazer a devolução do dinheiro será como se estivesse a fazer nova compra/investimento numa placa gráfica nova.”



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



4 – “Em relação a este ponto eu e o próprio reclamante afirmamos que a placa gráfica neste momento não teria o mesmo valor de mercado, como tal, nunca seria este o valor a ser devolvido neste momento.”

### **3. DA ADMISSIBILIDADE DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA PROLAÇÃO DE SENTENÇA ADICIONAL**

Nos termos do artigo 44.º, n.º 1 da Lei de Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), “[o] processo arbitral termina quando for proferida a sentença final (...)”. Contudo, nos termos do n.º 2, do artigo 45.º da mesma lei, “[n]o prazo referido no número anterior, qualquer das partes pode, notificando disso a outra, requerer ao tribunal arbitral que esclareça alguma obscuridade ou ambiguidade da sentença ou dos seus fundamentos.” Assim sendo, dispõe o n.º 3 do mesmo artigo que se “se o tribunal arbitral considerar o requerimento justificado, faz a rectificação ou o esclarecimento nos 30 dias seguintes à recepção daquele. O esclarecimento faz parte integrante da sentença.”

O Tribunal não entende haver ambiguidades na sentença ou nos seus fundamentos, tendo sido analisados todos os factos invocados pelas partes no âmbito do presente processo. No entanto, para cabal esclarecimento de quaisquer dúvidas procede-se ao sucinto esclarecimento de cada uma delas.

#### **3.1. DO ESCLARECIMENTO DAS QUESTÕES COLOCADAS PELA RECLAMANTE**

\*

1 – “O consumidor tem direito de pedir a resolução de contrato mesmo não tendo passado os 30 dias?”

O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, face à existência da desconformidade estabelece o conjunto de direitos previstos no artigo 4.º, n.º 1, a saber: reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato. O Reclamante peticionou, desde logo, junto da Reclamada, antes da propositura da ação arbitral, a resolução do contrato e a consequente devolução do preço. A questão que importa resolver aqui concerne à eventual existência de uma hierarquia dos direitos atribuídos ao Reclamante em virtude da



desconformidade da placa gráfica. Da letra da lei não resulta uma qualquer hierarquia<sup>7</sup> no que concerne ao exercício dos direitos atribuídos ao consumidor (Reclamante), com exceção do que se dispõe no n.º 5 do artigo 4.º: “[o] consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais”. A escolha pertence ao consumidor – aqui na posição de Reclamante – e apenas casuisticamente pode ser aferida se configura uma situação abusiva ou não.

No caso concreto a placa foi dada como sem reparação pelo representante da marca, pelo que, face a tal informação, era inequívoco que o consumidor poderia solicitar a resolução do contrato sem qualquer abuso.

\*

2 – “O primeiro contrato foi efectuado pelo OLX uma plataforma online, o que não confere o mesmo vínculo de um contrato comercial, da qual tive o cuidado de reenviar a resposta dada pela mesma.”

O contrato foi celebrado com a Reclamada devidamente identificada nos autos. Atendendo a que Reclamada vendedora é uma sociedade comercial (e que dado à factualidade dada como provada configura um profissional para efeitos do Decreto-Lei<sup>8</sup>) e que o Reclamante comprador adquiriu a placa gráfica para uma utilização não profissional (juridicamente qualifica-se como consumidor<sup>9</sup>), encontramos-nos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. Efetivamente, não é um contrato comercial: é um contrato de compra e venda para consumo, não relevando, no caso concreto, se foi celebrado através de um anúncio numa plataforma *online* ou no próprio *website* da empresa.

---

<sup>7</sup> Cf. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 420-421.

<sup>8</sup> Cfr. artigo 1-B.º, al. c) do Decreto-Lei n.º 67/2003 “qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua actividade profissional”.

<sup>9</sup> Cfr. artigo 1 - B.º, al. a) do Decreto-Lei n.º 67/2003.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



\*

3 – “Em relação a este ponto indico que estou a ser onerado duas vezes, uma vez que tenho em stock a placa gráfica de características superiores e como tal o investimento já foi feito, assim sendo, ao fazer a devolução do dinheiro será como se estivesse a fazer nova compra/investimento numa placa gráfica nova.”

O Reclamante (consumidor) adquiriu uma placa gráfica específica. Não tendo a mesma sido passível de reparação, não é, nos termos da lei, o mesmo forçado pela sua contraparte a aceitar outra placa gráfica, mesmo que de características superiores.

\*

4 – “Em relação a este ponto eu e o próprio reclamante afirmamos que a placa gráfica neste momento não teria o mesmo valor de mercado, como tal, nunca seria este o valor a ser devolvido neste momento.”

Para efeito de resolução do contrato, conjugando o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril e os artigos 432.º e 289.º do Código Civil, atende-se ao preço suportado no negócio de compra e venda celebrado pelas partes. Foi esse o valor suportado pelo Reclamante (consumidor) e, nessa medida, é o que tem de ser devolvido. Nesse sentido, foi também o valor fixado à ação para os devidos efeitos legais.

\*

O presente esclarecimento integra a sentença anteriormente proferida, nada havendo a modificar. Todos os fundamentos haviam sido analisados e nada mais há a esclarecer por parte do Tribunal.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de novembro de 2023.

A Juiz Árbitro

---

(Doutora Daniela Mirante)