



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2272/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Devolução por parte da entidade reclamada do equipamento deixado para reparação pela consumidora em março de 2023

SENTENÇA Nº 530 / 2023

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos, acompanhada pelo seu filho João Ramos;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante entregou o computador que comprou à Reclamada para ser reparado ao abrigo de uma garantia contratual. Alega que o computador que lhe foi entregue após a reparação não é o mesmo, pelo que vem solicitar que a Reclamada lhe entregue o seu computador.

2. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 30/11/2023 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliar as partes, foram ouvidas as seguintes testemunhas:

- --- (apresentado pelo Reclamante);
- ---- (apresentado pela Reclamada, Responsável de loja/---)



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- ---- (apresentado pela Reclamada, Técnico de análise e reparação de equipamentos). Durante a inquirição das testemunhas foram trazidos ao processo novos factos, sobre os quais a Reclamada não havia ainda tido oportunidade de se pronunciar, em especial quanto à existência de películas protetoras no computador que foi entregue à consumidora. Assim, para salvaguarda do princípio do contraditório, foi concedido à Reclamada o prazo de 8 dias para se pronunciar sobre os novos factos, o que esta fez, tendo esse documento sido junto ao processo.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

- a) Entre as partes foi celebrado, no dia 19/10/2019, o contrato de compra e venda de um computador HP OMEN 880-549 NP- 3RB27EA;
- b) A consumidora deixou o computador na loja da ---- no dia 5/03/2023 para ser reparado ao abrigo de uma garantia contratual que havia sido contratada entre as partes;
- c) No dia 16/03/2023, foi aberto um novo processo na loja;
- d) Entre o dia 5 e o dia 16 de março, o computador permaneceu na esfera jurídica na reclamada;
- e) Só após o dia 16/03/2023 o computador foi enviado para o centro de reparação da ---;
- f) O número de série do computador que foi entregue para reparação corresponde ao número de série do computador que foi devolvido à consumidora;
- g) O peso que consta do site da HP para este modelo de computador é 17,6 kg
- h) O peso do computador que foi devolvido à consumidora é 14,7 kg;
- i) As medidas do computador devolvido correspondem, com ligeiras variações, às medidas descritas no site da HP;
- j) Quando o computador deu entrada no centro de reparação tinha umas películas a proteger a janela lateral e a parte da frente;
- k) Essas películas não existiam quando a consumidora entregou o computador na loja ---;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ficou provada por prova documental, não tendo também sido contestada pela reclamada, a celebração entre as partes, no dia 19/10/2019, do contrato de compra e venda de um computador HP OMEN 880-549 NP- 3RB27EA.

É também aceite por ambas as partes que o computador foi deixado na loja --- no Colombo no dia 5/03/2023 para ser reparado ao abrigo de uma garantia contratual que havia sido contratada entre as partes. O tribunal ficou convencido pelo depoimento das testemunhas da reclamada que o computador apenas deu entrada no centro de reparação depois do segundo registo de entrada a 16/03. Entre o dia 5 e o dia 16 o computador esteve com a reclamada, provavelmente na loja, mas não há elementos suficientes para concluir o sítio exato onde o computador esteve.

O tribunal teve oportunidade de conferir o número de série no próprio computador que a reclamante levou para a audiência de julgamento e de o comparar com o número de série registado no documento de entrada ---. Foi também medido o computador em audiência. Quanto ao peso, valorou-se a imagem apresentada pela reclamante na qual se vê o computador em cima de uma balança não doméstica (dos CTT, segundo explicado pela reclamante). Note-se que não é possível saber se o peso atual é diferente do peso que o computador tinha quando foi entregue. Os dados de comparação referem-se apenas aos indicados no site da marca.

No que diz respeito às películas, a testemunha --- mostrou, durante a AJ, uma fotografia do computador no momento em que deu entrada no centro de reparação ----. Nela se veem uns plásticos, como os que cobrem, por exemplo os ecrãs ou partes mais sensíveis dos eletrodomésticos quando novos. Esses plásticos encontravam-se a cobrir a janela lateral do computador e também duas zonas da parte dianteira.

A testemunha ---, filho da reclamante, que habitualmente utiliza o computador, relatou que esses plásticos não se encontravam presentes no momento da entrega em loja do computador nem poderiam estar porque implicariam (o da janela) um maior aquecimento do computador. Essa afirmação revela-se credível por várias razões. Em primeiro lugar, não é provável que alguém que investe num computador deste valor não remova um plástico que não só esteticamente é pouco apelativo como piora o desempenho do computador. Além disso, não é provável que este tipo de plásticos aguente durante mais de dois anos sem descolar. Aliás, quando o computador chegou à audiência já não tinha os plásticos frontais, apenas o lateral, o que demonstra esta fragilidade e a improbabilidade de os plásticos serem de origem.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A reclamada teve oportunidade de se pronunciar sobre esta questão, o que fez, mas explicando apenas que o equipamento já tinha os plásticos ao entrar no centro de reparação. Ora, o que fica por explicar não é o que se passou no centro de reparação, mas na loja, em especial, qual a origem daqueles plásticos. Foram colocados em loja para proteger o equipamento? Implicam que foi colocada uma nova parte exterior que, portanto, vem com novos plásticos? Ou a explicação é outra?

Analisando o computador, concluiu-se que o número de série se encontra gravado numa placa que não seria possível remover para colocar noutra equipamento. Por isso, o tribunal concluiu que o computador é o mesmo, entendendo-se como tal a parte traseira e os componentes internos que o compõem. Fica a suspeita de que tenha sido alterada a parte exterior, o que justificaria a diferença de peso e a existência de plásticos. Contudo, as provas apresentadas não permitem ir além da mera dúvida.

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 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de um computador HP OMEN 880-549 NP-3RB27EA, no dia 19/10/2019. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a Reclamante comprou o computador para uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, uma vez que foi celebrado depois de 1/1/2022 (artigo 53.º-1 do DL 84/2021).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



No âmbito do referido contrato, a Reclamada obrigou-se a reparar o bem em caso de desconformidade (garantia comercial – artigo 43.º).

O cumprimento dessa obrigação pressupõe naturalmente que seja devolvido o mesmo bem que o consumidor entrega para reparar, a não ser que outra coisa seja acordada entre as partes.

Neste caso, a consumidora alega que essa obrigação não foi cumprida. Contudo, embora haja alguns indícios de que terá havido algo de estranho relacionado com a “carapaça” do computador, esses indícios não foram suficientes para se provar uma desconformidade da prestação com o contrato. Mais do que isso, ficou o tribunal convencido de que o interior do computador é o mesmo, uma vez que o número de série coincide e que seria muito difícil remover esse número para o colocar noutra computador sem se notar.

Improcede, pois, o pedido da reclamante.

Poderia haver talvez lugar a uma indemnização pela forma pouco transparente como o processo de reparação foi conduzido – desde os dois registos de entrada e o tempo decorrido em loja, à forma como não é explicada a origem dos plásticos. Contudo, a reclamante não deduziu qualquer pedido nesse sentido, pelo que o tribunal não o pode apreciar.

Caberá à reclamada, querendo, oferecer uma compensação a título de cortesia para com a cliente.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente ação.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 18 de dezembro de 2023.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)