



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3220 / 2023**

## **TÓPICOS**

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

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

**Direito aplicável:** Lei nº 24/96, de 31 de julho; Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro; DL 67/2003

**Pedido do Consumidor:** Reparação, substituição ou resolução do contrato de compra e venda.

## **SENTENÇA Nº 25 / 2024**

### **1. PARTES**

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

**Reclamada:** ----, devidamente identificada nos autos.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

A reclamante veio, na sequência da celebração com a Reclamada de um contrato de compra e venda de um computador, deduzir junto do Tribunal pedidos relativos à falta de conformidade do computador com o contrato. Estando elencados vários pedidos na reclamação, o tribunal solicitou, em audiência de julgamento, que a reclamante esclarecesse a ordem pela qual pretende apresentá-los. A reclamante afirmou então pretender a resolução do contrato (com devolução dos 449€ pagos), subsidiariamente, a substituição do computador e, subsidiariamente, a sua reparação. À reclamada foi dada possibilidade de resposta em audiência.

Para sustentar o seu pedido alega a reclamante que, desde que adquiriu o computador este se apresentou lento, bloqueando várias vezes, tendo ido várias vezes para reparação. A Reclamada contrapõe que a desconformidade se deve a facto imputável à reclamante, uma vez que havia baratas dentro do computador.

### **3. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO**

Em 15/01/2024 realizou-se audiência de julgamento. Não tendo sido possível conciliar as partes foram ouvidas as seguintes testemunhas:

- ---- (apresentada pela Reclamante);
- ---- (apresentado pela Reclamada e técnico na ----, empresa responsável pela assistência técnica ao computador)



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 4. FUNDAMENTAÇÃO

### 4.1. DE FACTO

Ficou provada por prova documental, não tendo também sido contestada pela reclamada, a celebração entre as partes, no dia 6/9/2021, do contrato de compra e venda de um computador da marca Insys, pelo preço de 449€. Ficou também provado documentalmente e corroborado pelas testemunhas que o computador foi entregue para reparação três vezes, A primeira a 5/01/2022, a segunda a 23/04/2023 e a terceira a 10/07/2023.

Ficou provado que, na terceira reparação, o computador tinha baratas no seu interior, o que havia causado o curto circuito da motherboard. Tal resulta do relatório junto aos autos e foi corroborado pela testemunha ----. A mesma testemunha confirmou que nas duas anteriores reparações o computador foi aberto e não havia indícios de baratas.

Ficou provado que o computador da reclamante apresentava lentidão no seu funcionamento e travava de vez em quando. Para tal valorou-se os relatórios, nos quais se lê “Deixou de funcionar, antes de ir abaixo cliente informa que estava lento” (relatório da segunda intervenção, fls. 13), “continua com o mesmo problema, fez curto circuito” e “cliente pretende a devolução do valor do artigo, visto que já é a terceira vez que o artigo vai para assistência” (relatório da terceira intervenção, fls. 19). Valorou-se também o testemunho da filha da reclamante, que relatou que essa lentidão começou a manifestar-se 15 dias depois da compra e também que o seu computador, de modelo igual, não costumava travar e não era tão lento como o da mãe.

### 4.2. 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 oficiosamente conhecer.

\*\*



Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de um computador da marca Insys, no dia 6/9/2021. 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 67/2003, de 8 de abril, uma vez que foi celebrado antes de 1/1/2022 (artigo 53.º-1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).

No âmbito deste regime, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 2.º, n.º 1). Nos termos da alínea d) do n.º 2 do artigo 2.º, presume-se que os bens não são conformes com o contrato se “não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem”.

O computador da reclamante trabalhava de forma lenta, bloqueando várias vezes, o que não corresponde ao desempenho habitual de um computador. De um computador, mesmo que básico, espera-se que permita trabalhar em documentos word e fazer pesquisas básicas na internet, sem demora excessiva e sem que encrave frequentemente.

A reclamada alega que a desconformidade do computador se deveu à existência de baratas, facto que é imputável à reclamante. É verdade que isso se verificou na terceira intervenção e que foi o que causou o curto circuito. Contudo, a desconformidade já existia antes e a reclamada não conseguiu repará-la nas duas intervenções que efetuou. A testemunha ---- confirmou que nas duas primeiras intervenções não havia baratas. Conclui-se, pelo exposto, que o computador não é conforme ao contrato celebrado por não apresentar características habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo.

Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem o direito à reposição da conformidade, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, nos termos do artigo 4.º do DL 67/2003, desde que essa desconformidade se manifeste no prazo de dois anos, no caso de coisas móveis, como é um computador (artigo 5.º).

A reclamante pede a resolução o contrato. O DL 67/2003 não prevê uma hierarquia entre direitos, o que significa que o consumidor pode optar pelo exercício de qualquer um deles, mesmo que não tenha demonstrado que não é possível a reposição da conformidade através de outro menos oneroso para o vendedor. A liberdade de escolha no direito português não é total, tendo como limites a impossibilidade e o abuso de direito (artigo 4.º-5), o que não se verifica neste caso, em especial porque houve duas tentativas de reparação que não resolveram cabalmente a desconformidade. Assim, a reclamante tem direito à resolução do contrato.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente ação, declarando-se eficaz a resolução do contrato celebrado entre as partes e condenando a reclamada à devolução do valor pago pela consumidora – **449 €**. A consumidora deve, igualmente, devolver à reclamada o computador.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 26 de janeiro de 2024.

A Árbitra

---

(Joana Campos Carvalho)