



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Reclamação nº 1060/2017

## I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente na [REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED], com sede na [REDACTED], pedindo que a mesma proceda à substituição do computador portátil que lhe adquiriu ou a resolução do contrato.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em 09/10/2015, adquiriu na Reclamada um computador portátil Toshiba, pelo valor de 299,00€, que devido a algumas anomalias que identifica entregou para reparação a 21/12/2016.

A Reclamada alega que o equipamento não reúne as condições necessárias para ser considerado ao abrigo da garantia e apresentou um orçamento de reparação no valor de 227,46€.

A Reclamada não apresentou contestação.

O objecto do litígio traduz-se na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se a Reclamada deve proceder à substituição do computador, ou se o contrato deve ser resolvido.

Valor da reclamação: 299,00€.



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não existem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

## II-FUNDAMENTAÇÃO

### DE FACTO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

1) O Reclamante, em 09/10/2015, adquiriu na Reclamada um computador portátil Toshiba C50-B-155, pelo valor de 299,00€, que estava em exposição e já com alguns riscos aquando da compra;

2) Por o equipamento estar lento, por vezes bloquear, a bateria perder rapidamente a carga, e o teclado na zona do *touch pad* apresentar uma curvatura, em 21/12/2016, o Reclamante entregou-o na Reclamada para reparação;

4) Por ofício de 9/01/2017, com suporte no relatório técnico da empresa que presta assistência à marca, a Reclamada informou o Reclamante que o equipamento não reunia condições para beneficiar da garantia e que a reparação custaria 227,46€;

5) De acordo com esse relatório técnico o equipamento não beneficiava de garantia por apresentar peças danificadas: um alto no *top cover* e a bateria com pouca autonomia;

6) Em 16/01/2017, o Reclamante formulou uma reclamação no respectivo livro da Reclamada.



Não se provou que os danos nas peças mencionadas se tenham devido a mau uso do Reclamante.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 8 a 11 e 14, aceites e confirmados pelas partes, e acordo destas pois que quanto aos mesmos Reclamante e representante da Reclamada prestaram na audiência de julgamento declarações plenamente concordantes.

Relativamente ao facto não provado nenhum elemento de prova foi produzido para além do constante do relatório de fls. 10, despojado de qualquer outro dado ou facto que o tornasse categórico e inquestionável, quando o próprio representante da Reclamada reconheceu ser possível que tais danos se possam ter devido a outra causa que não o mau uso, e se sabe que o computador estava em exposição à data da venda, por isso já explorado e mesmo com riscos.

## **DE DIREITO**

O Reclamante peticiona, como se disse, que a Reclamada proceda à substituição do computador, ou, se tal não for viável, a resolução do contrato.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Estamos perante um contrato de compra e venda nos termos do art. 874.º do Código Civil (doravante CC), celebrado entre o Reclamante, comprador consumidor, e a Reclamada, vendedora profissional, o qual, atento o disposto no art. 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31/07 deve ser considerado contrato de consumo.

Segundo o art. 4.º, desta Lei, os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Isto é, exige-se que os bens ou serviços não sofram de vício que os desvalorize ou impeça a realização do fim a que se destinam, e que tenham as qualidades asseguradas pelo fornecedor ou necessárias para a realização daquele fim.

Atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que o computador adquirido pelo Reclamante sofre de vícios que o desvalorizam, não tendo as qualidades necessárias para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo.

Trata-se, obviamente, de uma falta de conformidade, daí que não se levantem dúvidas de ser aplicável ao presente litígio o regime definido pelo Decreto-Lei (DL) n.º 67/2003, de 8/04, posteriormente alterado e republicado pelo DL n.º 84/2008 de 21/05, que procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999 visando a regulamentação da venda e outros contratos de consumo.

Determina este diploma no n.º 1 do art. 2.º ter o vendedor a obrigação de entregar ao consumidor o bem em conformidade com o contrato de compra e venda, estabelecendo de seguida no n.º 2 um conjunto de presunções (elidíveis) de não conformidade com o contrato, das quais nos importa aqui particularmente a contida na alínea d)<sup>1</sup>.

Por seu turno, nos termos das disposições conjugadas dos arts. 3.º e 5.º do referido DL, são dois os requisitos da responsabilidade do vendedor:

1) existência de defeito no momento da entrega do bem ao consumidor. Considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, no n.º 2, do art. 3.º estabeleceu uma presunção a favor do comprador, presumindo-se a existência do defeito na data da entrega se o mesmo se manifestar num prazo de 2 anos, a contar dessa entrega, tratando-se de

---

<sup>1</sup> Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato quando: d) não apresentem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (...).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

coisa móvel, salvo se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade;

2) manifestação desse defeito no prazo de 2 anos a contar da sua entrega, caso se trate de coisa móvel.

Recai, assim, sobre o comprador o ónus da prova da falta de conformidade do bem adquirido com o convencionado e que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos após a entrega do bem, se se tratar de coisa móvel, pressupostos claramente satisfeitos e demonstrados pelos factos assentes.

Observe-se, porém, que a falta de conformidade não poderá ser oposta pelo comprador se, no momento em que for celebrado o contrato, tiver conhecimento dela ou não puder razoavelmente ignorá-la, como dispõe o n.º 3, do art. 2.º, do DL citado. Circunstância esta que no caso em apreço não se mostra verificada, e que não foi sequer alegada pela Reclamada.

Importa, então, manifestada que foi a desconformidade dentro do prazo de dois anos a contar da data da entrega do computador, que *se presume* já existente no momento relevante, que é o dessa mesma entrega (n.º 2 do art. 3.º do DL n.º 67/2003). Esta presunção legal é ilidível, mas, no caso, não foi ilidida pela vendedora/reclamada (cfr. art. 350.º do CC), que também não demonstrou que o defeito, pelas suas características ou pela natureza da coisa, não pudesse derivar de causa genética, no sentido de causa anterior à entrega.

De um lado, o Reclamante sustentou que o usou sempre com observância das condições de utilização, mas em seu abono nenhum outro facto adjuvante e probatório ofereceu. Ficamo-nos unicamente com o seu depoimento. Do outro lado, a Reclamada, pela voz do seu representante no decurso da audiência de julgamento, suportando-se unicamente no relatório elaborado pelos técnicos de assistência da marca, procurou essa ilisão imputando as anomalias a mau uso por parte daquele, dado o mesmo apresentar peças danificadas (um alto no *top cover* e a bateria com pouca autonomia), mas sem o poder detalhar e explicar, ou adjuvar com algum outro dado ou facto que o tornasse indubitável, isto é, não logrou tal desiderato.

Assim sendo, estes escassos, e interessados, elementos de prova produzidos não permitem afastar uma séria e legítima dúvida que permanece para o julgador acerca da verdadeira causa desses danos. Não ficou seguro que fossem devidos a mau uso do Reclamante.

Como a falta de conformidade se manifestou no decurso dos 2 anos após a entrega da coisa ao comprador, então, tem de considerar-se, por efeito da presunção legal não ilidida, que já existia



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

no momento dessa entrega. Vale o mesmo por dizer ser a vendedora [REDACTED] responsável perante o comprador pela falta de conformidade, como resulta do artigo 3.º, nº 1, do mesmo DL.

Assim sendo, em caso de falta de conformidade da coisa o consumidor pode, então, exigir, independentemente de culpa do fornecedor do bem, a reparação da coisa, a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato (cfr. arts. 2.º, nº 1, 3.º, nº 1 e 4.º, do DL 67/2003)<sup>2</sup>.

Por sua vez, para exercer esses mesmos direitos, de acordo com o que dispõe o art. 5º- A, nºs 2 e 3, do mesmo diploma, sob pena de caducidade, tratando-se ainda de bem móvel, deve o comprador denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de 2 meses a contar da data em que a tenha detectado, e de seguida exercê-los no prazo de 2 anos a contar da data dessa denúncia. Também estes dois requisitos temporais se mostram respeitados.

Foi na observância e acolhimento proporcionado por estes normativos que o Reclamante denunciou à Reclamada os vícios apresentados pelo computador e pediu a sua reparação. Face ao inêxito do seu pedido perante a resposta de não benefício da garantia, insiste agora, à cabeça, por pedir a substituição do computador, com reconhecimento da garantia prestada.

Aqui chegados, é altura de vermos o que se passa no caso concreto, sob o enfoque da normatividade antes expressa. Constatamos, então, que o contrato de compra e venda do computador foi celebrado em 9/10/2015, os defeitos foram denunciados à [REDACTED] em 21/12/2016, e a sua reclamação deu entrada neste CACC em 15/02/2017 .

Estes factos, tornados incontroversos por força da instrução realizada, permitem-nos concluir que o Reclamante cumpriu a sua missão processual: alegou e provou os defeitos no período da garantia legal. Sobre a Reclamada [REDACTED] impendia o ónus de alegar e provar factos impeditivos do direito do Reclamante, que poderiam isentá-la da obrigação de reparação, como opor-lhe e provar que a concreta causa de falta de conformidade com o contrato de compra e venda era posterior à entrega da coisa (afastando a presunção de existência do defeito ao tempo da entrega que justifica e caracteriza a garantia de bom estado e funcionamento), ou era incompatível com a natureza do bem ou com as características da falta de conformidade, por forma a ser imputável a acto do comprador, de terceiro ou devida a caso fortuito, ou, ainda, se manifestara para lá de dois anos a contar da data da entrega, o que não logrou como antes anotámos.

---

<sup>2</sup> Veja-se neste sentido, Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, 3ª ed., págs. 80/89. O consumidor tem ainda direito à indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens defeituosos (art. 12.º, nº 1, da Lei 24/96), aqui não peticionados pelo Reclamante.



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
SECRETARIA REGIONAL DA INCLUSÃO E ASSUNTOS SOCIAIS  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

O art. 342.º, n.º 1 do CC, constituindo uma pedra basilar no regime das provas, estatui que: “*Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado*”. E, assim sendo, porque o acervo factual provado é claro, é forçoso concluir haver o Reclamante satisfeito aquele seu ónus, da falta de conformidade do computador, da tempestividade do exercício do seu direito e de beneficiar da garantia prestada.

Deste modo, a sua pretensão tem de proceder. De igual modo não se poderá ter a solução pretendida, substituição do computador, como desproporcionada e excessiva face aos interesses da Reclamada, atentas a natureza da sua actividade comercial e dimensão económica, e o reduzido valor do equipamento em causa, na prática quase equivalente ao custo da reparação, bem como susceptível de constituir abuso de direito (cfr. art. 4.º, n.º 5 do DL n.º 67/2003, de 08/04, conexo ao regime do abuso do direito previsto no art. 334.º do CC).

### **III-DECISÃO**

Por todo o exposto, julga-se procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condena-se a Reclamada [REDACTED], a proceder à substituição do computador em causa, sem qualquer encargo para o Reclamante.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 13/07/17

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)