



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Reclamação nº 1167/2017

## I - RELATÓRIO

[REDACTED], residente na [REDACTED], [REDACTED], intentou a presente reclamação contra [REDACTED], com sede no [REDACTED], pedindo que substitua o computador que lhe adquiriu por um novo ou a resolução do contrato, assim como lhe restitua os valores que pagou pelas reparações executadas no computador.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que no dia 12/08/2016 adquiriu à Reclamada um computador portátil, da marca HP, pelo montante de 599,99€, que se desliga automaticamente durante a sua utilização.

Foi a reparar por 4 vezes nos serviços da [REDACTED], pagou pelas duas primeiras intervenções, respectivamente, 29,90€ e 49,00€, mas o computador continua com a mesma anomalia tendo-se visto obrigado a comprar um novo.

A Reclamada contestou oralmente no decurso da audiência de julgamento, alegando residir a anomalia do computador em sede de *software* e não do equipamento pelo que não está coberto pela garantia oferecida no contrato celebrado.

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, em ultima instância, declarar-se a resolução do contrato, e ao reembolso dos montantes pagos pelo Reclamante pelas reparações.

Valor da reclamação: 678,89€.



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:

1) O Reclamante adquiriu na loja da Reclamada, um computador portátil, da marca HP 15-AY01ONP, no dia 12/08/2016, pelo montante de 599,99€;

2) Decorridos cerca de 10 meses o computador começou a desligar-se automaticamente durante a sua utilização, pelo que em 26/06/2017 o apresentou na [REDACTED] para reparação;

3) Em 28/06/2017, os serviços técnicos da Reclamada informaram o Reclamante que a anomalia era a nível do *software* que comprometia o bom funcionamento do equipamento, pelo que a sua reparação não estava coberta pela garantia devendo ser paga;

4) O Reclamante não aceitou ter de pagar a reparação, por considerar dever beneficiar da garantia prestada, pelo que levou o computador sem ser reparado, tendo pago, no entanto, por esse motivo e a título de taxa de diagnóstico, a importância de 29,90€;

5) Porém, poucos dias depois, o Reclamante aceitou na realização da reparação nos termos em que lhe foi proposta e em 3/07/2017 entregou-o de novo na [REDACTED] para tal fim;

6) Em 5/07/2017, os serviços técnicos da [REDACTED] devolveram o computador referindo estar reparado, tendo procedido à reinstalação do Pack SO básico, serviço pelo qual o Reclamante pagou 49,00€;

7) Ao cabo de cerca de meia hora de funcionamento o computador evidenciou a mesma anomalia, desligou-se automaticamente, motivo pelo qual em 9/07/2017 o Reclamante o levou de novo ao balcão do serviço da Reclamada com essa indicação, que em 19/07/2017 lho devolveu referindo terem sido realizados serviços de reparação com uma actualização de bios e reposição do sistema de origem, pelos quais desta vez não lhe foi exigido algum pagamento;

8) Todavia, ao fim de breve utilização com a mesma duração temporal o computador continuou a revelar a mesma anomalia, razão pela qual, em 26/07/2017, o Reclamante formulou uma reclamação no respectivo livro da [REDACTED], e depois, em 31/07/2013, insistiu na entrega do equipamento nos seus serviços para reparação;

9) Em 16/08/2017, os serviços técnicos da Reclamada restituíram-lhe o computador assegurando ter sido reparado, com nova actualização de bios, reposição do sistema de origem e todas as actualizações de controladores e sistema operativo;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

10) Após nova utilização o equipamento continuou a evidenciar a mesma anomalia, circunstância que levou o Reclamante a ter de comprar um novo computador por o filho precisar de um para os trabalhos da universidade.



Não se provou que o defeito evidenciado pelo computador tivesse a ver com o *software*.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 9 a 12, 15, e 34 a 39, relativos à aquisição do computador, montantes pagos pelo Reclamante e reparações realizadas, aceites e confirmados pelas partes, quer quanto à sua emissão quer quanto ao seu conteúdo, tendo relativamente aos factos neles expressos Reclamante, representante e testemunha da Reclamada prestado no decurso da audiência de julgamento declarações plenamente concordantes.

Alicerça-se ainda nas declarações do Reclamante, de aparente seriedade e não controvertidas pelo representante da Reclamada, quanto à necessidade e aquisição de novo computador, e no depoimento da testemunha [REDACTED], funcionário da [REDACTED], que não tendo conhecimento directo dos factos uma vez que não foi quem tratou pessoalmente do caso, porém, explicou o teor dos documentos de reparação elaborados pelos serviços técnicos da empresa onde trabalha, de modo isento e coerente apesar do seu vínculo laboral à Reclamada.

Quanto ao facto não provado, nenhum dos presentes em nome da Reclamada acompanhou pessoalmente o caso pelo que se reportaram tão só ao conteúdo dos relatórios de reparação incorporados nos autos, nenhum tendo concretizado e detalhado a causa concreta da anomalia, acrescentando unicamente no campo das conjecturas a possibilidade de na origem do problema estar *software* introduzido pelo utilizador.

Do outro lado, o Reclamante de forma veemente não aceitou tal argumentação opondo-se e insistindo em que mesmo após as reparações bastavam os minutos de utilização que referiu para o computador voltar a evidenciar a anomalia, assegurando que nenhum *software* fora introduzido pelo utilizador. Diga-se, aliás, ser pouco credível, de acordo com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade, que um utilizador normal insista na introdução de *software* susceptível de danificar o computador depois de uma experiência desse tipo e de ter suportado custos de reparação.

Perante a oposição peremptória do Reclamante e em face da insuficiência do material instrutório constante dos autos oferecido pela Reclamada não foi possível ao Tribunal formar a sua convicção no sentido da afirmação da veracidade do alegado pela Reclamada. Permanecendo desse



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM**

modo uma dúvida inultrapassável, outra solução não restava que não fosse ter esse facto por não provado, uma vez que inexistindo suficientes elementos probatórios o julgador deve decidir em desfavor daquele que não satisfaz o ónus da prova, em conformidade, aliás, com o prescrito no art. 414.º do Código de Processo Civil, segundo o qual inexistindo suficientes elementos probatórios o julgador deve decidir em desfavor daquele a quem o facto aproveita.

## **DE DIREITO**

Como se disse, o Reclamante peticiona a substituição, por um novo, do computador que adquiriu na loja da Reclamada ou a resolução do contrato, assim como a restituição dos montantes que pagou pelas reparações realizadas.

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 a imputação pelo Reclamante de defeito no aludido computador que o desvaloriza, não tendo a qualidade necessária para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo.

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): “*Presume-se que os bens de consumo não são*



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

*conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos: não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar (...)*”.

A designação empregue neste diploma legal como “*falta de conformidade com o contrato*”, ou “*não conformidade do contrato*”, não corresponde a qualquer categoria autónoma, antes equivale à noção tradicional de “*defeitos*” ou “*deficiências*” do bem vendido, objecto do mesmo contrato.

Esta presunção legal é ilidível, mas, no caso, não foi ilidida pela vendedora/reclamada [REDACTED] (cfr. art. 350.º do CC). Sobre ela impendia o ónus de alegar e provar factos impeditivos do direito do Reclamante, que poderiam isentá-la da obrigação de reparação, e com esse propósito, como acima se referiu, alegou residir a anomalia do computador em *software* introduzido pelo utilizador e não do equipamento. Só que, como resulta do acervo de factos acima enunciados, tal facto não ficou provado, daí a não ilisão da presunção.

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

Todavia, como condição prévia desta responsabilidade do vendedor, e para além do ónus da prova da falta de conformidade do bem adquirido com o convencionado, que vimos estar satisfeito, recai sobre o comprador a prova de que essa falta de conformidade se revele dentro de 2 anos após a entrega do bem, se se tratar de coisa móvel (nº 2 do art. 3.º do DL nº 67/2003).

Porém, considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, neste mesmo nº 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 coisa móvel, salvo se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

A observância deste período temporal igualmente aqui se verifica, pelo que se presume que a falta de conformidade apontada, a anomalia acima descrita, porque perfeitamente compatível com a natureza do bem em causa, já existia no momento relevante que é o da entrega do equipamento (nº 2, 2ª parte, do art. 3.º do DL nº 67/2003).

Resulta de todo o referido, sem dúvida, e à luz dos normativos mencionados, ser a vendedora [REDACTED] responsável pela falta de conformidade apontada, como resulta do artigo 3.º, nº 1, do mesmo DL.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Assim sendo, em caso de falta de conformidade da coisa o consumidor pode 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>1</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. Estes requisitos temporais estão exuberantemente demonstrados nos factos provados, razão pela qual se têm por respeitados.

Foi na observância e acolhimento proporcionado por estes normativos que o Reclamante denunciou à Reclamada o vício apresentado pelo computador pedindo a sua reparação, e, face à ineficácia e insucesso das sucessivas reparações em tão curto espaço de tempo, <sup>3</sup> em menos de 2 meses, com naturais inconvenientes para o Reclamante motivadores, inclusive, da compra de um outro, é natural que tenha perdido a confiança nos serviços da Reclamada e já não pretenda nova reparação vindo pedir agora, num primeiro momento, a sua substituição por um novo, ou, nessa impossibilidade, a resolução do contrato.

Não se poderá ter a primeira solução de substituição do computador como desproporcionada e excessiva face aos interesses da Reclamada, atentas a natureza da sua actividade comercial e dimensão económica, e o valor do equipamento em causa, bem como susceptível de constituir abuso de direito (cfr. art. 4.º, nº 5 do DL n.º 67/2003, de 08/04, conexo ao regime do abuso do direito previsto no art. 334.º do CC).

Deste modo, o art. 342.º, nº 1 do CC, constituindo uma pedra basilar no regime das provas, estatui que: “*Aquele 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 legal prestada.

Nestes termos, procede a pretensão do Reclamante.

---

<sup>1</sup> Veja-se neste sentido, Calvão da Silva, Venda de Bens de Consumo, 4ª ed., págs. 103/114. 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.

<sup>2</sup> E não 4 como as partes entendiam ser, uma vez que na primeira das entregas do computador, em 26/06/2017, não se concretizou alguma reparação. A primeira realizou-se poucos dias depois, em 5/07/2017, e as duas restantes em 19/07 e 16/08 de 2017.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

### 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, por um novo, sem qualquer encargo para o Reclamante, e a reembolsá-lo do montante de 78,90€ que satisfaz aquando dos pedidos de reparação.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 13/03/18

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)