

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

SENTENÇA

P. nº 1484/21

I - RELATÓRIO

██████████ requereu contra ██████████ a substituição de um computador que comprou a esta por um novo e conforme ao acordado entre ambas, bem como o pagamento de € 1.000 para ressarcimento de danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos em consequência da desconformidade de tal equipamento.

Para tanto, alegou que em Janeiro de 2020 adquiriu à reclamada um computador “*Microsoft Surface Pro 7*”, mas não só o aparelho se avariou em Janeiro de 2021 como, sequentemente, veio a constatar que, afinal, as suas características e qualidades eram correspondentes às de computador “*Surface Pro 4*”, inferiores àquelas de que o mesmo estaria dotado, segundo a reclamada informara.

A reclamada contestou.

\*

Inexistem nulidades, exceções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em Janeiro de 2020, a reclamada vendeu à reclamante, pelo preço de € 699,97, um computador “*Microsoft Surface*”, que estava exposto como sendo do modelo “*Pro 7 FJY-00004*” e como tal foi anunciado pela funcionária da primeira, que também disse que era o último disponível para venda.

2) Em Janeiro de 2021, o aparelho avariou-se, após o que a reclamante, no âmbito da sua tentativa para encontrar uma solução para a anomalia, acabou por confirmar que as características daquele correspondiam, não às do equipamento que ela tinha adquirido (um “*Surface Pro 7*”), mas às de um “*Surface Pro 4*”, com qualidades inferiores.

3) Efectivamente, o equipamento entregue pela reclamada à reclamante não era do modelo “*Microsoft Surface Pro 7*”.



4) Na sequência, ainda em Janeiro de 2021, a reclamante deu conta dessa sua constatação à reclamada, deixou o equipamento na loja desta, perante a qual reclamou a entrega dum computador igual ou equivalente ao que adquirira.

5) No âmbito dos vários contactos posteriormente estabelecidos entre ambas, a reclamada informou a reclamante de que, considerando o preço que esta havia pago, não dispunha já de qualquer computador equivalente ao que fornecera e propôs-se devolver tal preço e oferecer um desconto de 20% na aquisição dum novo artigo, não acumulável com outras promoções.

6) A reclamante não concordou com a aludida contraproposta.

7) A reclamante adquiriu o computador na parte final do seu internato de medicina (6 anos), com vista à preparação do exame da especialidade, que veio a terminar em Abril de 2021, e à elaboração do *currículum* e demais trabalhos concernentes a tal concurso, bem como para auxiliar o trabalho de sua mãe, também médica.

8) Tendo ocorrido na fase terminal da preparação do mencionado concurso, as referidas avaria e sequente falta do computador provocaram à reclamante incómodos e geraram grande ansiedade.

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) com o teor das declarações da reclamante e dos depoimentos prestados na audiência de julgamento pelas testemunhas [REDACTED] e [REDACTED] respectivamente, pai e colega da reclamante, concordantes entre si e plenamente convincentes, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum, da verificação de tal realidade.

\*

## O DIREITO

Estamos perante um contrato de compra e venda previsto no art. 874º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre a reclamante, compradora consumidora, e a reclamada, vendedora profissional.

Nos termos dos arts. 4º e 8º desta última Lei, os «*bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor*», devendo, para tanto, o fornecedor de bens (ou prestador de serviços), informá-lo, «*de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou*



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa».*

E, tratando-se de uma venda de bens de consumo, também resulta do art. 2º do DL 67/2003, de 8/4 (este diploma, já posteriormente alterado pelo DL 84/2008 de 21/05 e 9/20021 de 29/1, procedeu à transposição da Directiva 1999/44/CE, de 25/5/1999, e visou a regulamentação da venda e outros contratos de consumo), que o *«vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda»*, o que se presume não suceder se se verificar, entre outros, algum dos seguintes factos: *«a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo; b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceitado;*

*c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;*

*d) 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 e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.»*

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 pela reclamante, para além de sofrer de vício que o desvalorizava – não tendo a qualidade necessária para a realização do fim esperado e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo –, era claramente desconforme com o contrato de compra e venda, ou seja, com a descrição que dele fora feita pela vendedora, não possuindo as características e as qualidades que esta tinha apresentado à consumidora.

Trata-se, obviamente, de faltas de conformidade, daí que é indubitável a aplicabilidade do regime definido pelo citado complexo normativo ao presente litígio.

Ora, estipula o art. 3º/1 do aludido DL 67/2003 que o *«vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue»*.



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| [www.madeira.gov.pt/cacc](http://www.madeira.gov.pt/cacc) • [centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt](mailto:centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt)

E, independentemente de culpa do fornecedor, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, «o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato» (cf. art. 4º/1 do DL 67/2003, bem como «à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos» (art. 12º/1, da Lei 24/96), aqui também peticionados pela reclamante.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato existente no momento em que o bem foi entregue à consumidora (cf. art. 342º/1 do CC). Porém, as «faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade» [nº 2 do art. 3º do DL 67/2003 (considerando a dificuldade da prova da anterioridade da existência do defeito, o legislador, neste preceito, estabeleceu uma presunção a favor do consumidor)].

No caso, essa prova foi feita claramente, uma vez que a falta de conformidade entre as características do computador entregue à reclamante e as do equipamento que a mesma tinha adquirido já existiam, logicamente, à data da celebração do contrato, pelo que não há que aferir dos pressupostos para a eventual actuação da presunção plasmada no citado nº 2 do art. 3º daquele diploma, sendo certo que, de todo o modo, a desconformidade foi constatada pela reclamante e por ela revelada à reclamada dentro do prazo de 2 anos.

É certo que, tratando-se de bem móvel, o comprador, para exercer esses mesmos direitos, deve, sob pena de caducidade, 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 (cf. o disposto no art. 5º-A, nºs 2 e 3, do mesmo diploma).

Embora a reclamada não tenha invocado a caducidade e, por isso, a questão não tenha sido suscitada, também aqueles dois requisitos temporais foram respeitados, como imediatamente se retira da factualidade assente.

Destarte, é procedente a pretensão da reclamante à substituição, sem encargos para a mesma, do computador que lhe foi entregue por outro que equivalha ao modelo “Microsoft Surface Pro 7”, contratualmente adquirido, ainda que equipado com as actualizações entretanto ditadas pela evolução da tecnologia.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

A pretensão da reclamante ao pagamento da quantia de € 1.000 vem por ela justificada com a necessidade de a mesma ser ressarcida dos danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos em consequência da desconformidade do computador que a reclamada lhe forneceu.

Vimos já que estamos perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de compra e venda de consumo e, agora, há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que esta vinculado, como estatui o art. 762º do CC.

Ora, a reclamada não realizou o interesse da reclamante/credora na prestação contratualmente estipulada, que, por isso, foi por aquela incumprida.

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.

Revertendo ao caso, nada se tendo demonstrado neste conspecto, deve presumir-se que o incumprimento é imputável à reclamada a título de culpa.

E daí que seja a mesma a responsável pela reparação dos danos demonstrados e tidos por adequadamente causados por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

Perscrutada a factualidade, constata-se que a reclamante sofreu adequadamente incómodos e grande ansiedade em consequência do incumprimento da reclamada, ilícito e presumidamente culposo. Porém, não se demonstraram, em concreto, quaisquer danos de natureza patrimonial.

Ora, no que respeita aos danos não patrimoniais, em conformidade com o disposto nos arts. 496º e 494º do CC, na fixação da sua reparação deve atender-se aos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito e o respectivo montante será fixado equitativamente, tendo em atenção o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Dos factos retira-se ser elevado o grau de negligência da lesante na produção do resultado e que, mercê deste, a reclamante sofreu, para além de incómodos, um estado psicológico de grande ansiedade, que não pode deixar de se reputar de relevante, sobretudo por ter ocorrido no contexto seu concurso para a especialidade médica.



Estamos, pois, perante danos de difícil compensação subjectiva – nem é disso que se trata – e cuja reparação, propriamente dita, não é possível, mas dispõem, seguramente, de gravidade suficiente para merecer a tutela do direito, embora não pelo montante visado pela reclamante.

Trata-se, simplesmente, de encontrar uma quantia capaz de conferir alguma “satisfação” à reclamante, tendo presentes os factos apurados, permitindo-lhe obter bens materiais ou prazeres que a compensem de todos os incómodos e ansiedade.

O exposto conduz à necessidade duma quantia cuja medida justa ou equitativa, segundo entendo, corresponde ao montante de € 250. Assim, apenas nesta medida procede a pretensão da reclamante.

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a:

a) proceder à substituição, sem encargos para a reclamante, do computador que a esta entregou por outro que equivalha ao modelo “*Microsoft Surface Pro 7*”, contratualmente adquirido, ainda que equipado com as actualizações entretanto ditadas pela evolução da tecnologia;

b) a pagar à reclamante a quantia de € 250 (duzentos e cinquenta euros) para indemnização de danos não patrimoniais por esta sofridos.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 5/11/21

[Assinatura Qualificada]  
António Reis

Assinado de forma digital por  
[Assinatura Qualificada] António Reis  
Dados: 2021.11.06 13:47:00 Z

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM