



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Processo n.º 1911/2015

Requerente: João

Requerida: SA

## **1. Relatório**

**1.1.** A requerente, alegando anomalias no funcionamento de computador portátil que comprou à requerida, pediu, inicialmente, a sua substituição por outro igual, assim como a devolução de € 36,00, que terá pago por uma reparação do aparelho.

Entretanto, já em plena audiência de julgamento, o requerente, alterando o pedido inicial, abandonou a pretensão de substituição do computador, passando a pedir, em seu lugar, a resolução do contrato e a restituição do preço pago. Notificada para se pronunciar sobre esta alteração, a requerida nada disse.

**1.2.** São os seguintes os factos essenciais alegados pela requerente:

a) para uso pessoal, o requerente, em 03/06/2013, comprou à requerida um computador portátil de marca H, com o n.º de série 5, pelo preço de € 454,00, que pagou;

b) em Julho 2014, o computador manifestou vários defeitos: a tecla “B” não funcionava; lentidão de funcionamento; não funcionamento do leitor de DVD; sobreaquecimento; não desligava; bloqueava, sendo necessário desligar e voltar a ligar;

c) depois de uma operação de reparação efectuada pela requerida, o computador, em Janeiro de 2015, voltou a manifestar defeitos: bloqueava ao fim de algum tempo de uso, só voltando a funcionar depois de desligado da recorrente e reiniciado;

d) em Fevereiro de 2015, a requerida reinstalou o sistema operativo, cobrando €36,00 ao requerente, que este pagou;

e) as anomalias de funcionamento referidas na alínea c) continuaram, todavia, a manifestar-se do mesmo modo.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**1.3.** A requerida apresentou contestação oral na audiência de discussão e julgamento, através do seu representante, que confirmou as anomalias que determinaram duas intervenções no computador: na primeira, foi substituído o disco; na segunda, foi reinstalado o sistema operativo. Disse também que o requerente se recusa a sujeitar o computador a nova avaliação.

**1.4.** Considerando que os pressupostos constitutivos do direito à resolução são os mesmos do direito à substituição (n.º 1 do art. 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04), estando ambos ligados por uma relação de alternatividade electiva (correspondente a um “direito de escolha” do consumidor), e que a tanto não manifestou a requerida qualquer oposição, admito, nos termos do art. 33.º/4 da Lei da Arbitragem Voluntária, a alteração do pedido referida, supra, em 1.1.

### **2. O objecto do litígio**

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)<sup>1</sup> consiste na questão de saber se assiste ou não à requerente o direito à resolução do contrato, e à restituição da quantia paga pela reinstalação do sistema operativo – direitos que o requerente considera fundados na ocorrência dos pressupostos das correspondentes normas, cuja aplicabilidade defende, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04.

### **3. As questões de direito a solucionar**

Considerando o objecto do litígio, o pedido deduzido pela requerente e a defesa apresentada pela requerida, são duas as questões a solucionar: a questão da aplicabilidade do regime jurídico da compra e venda de consumo, estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04; a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à resolução invocado pela requerente (ou, subsidiariamente, do direito à substituição, ou à reparação) e do direito à restituição da quantia de €36,00.

---

<sup>1</sup> Sobre as noções de “litígio”, material e formal, “questões”, “*thema decidendum*”, “questões fundamentais” e “questões instrumentais”, ver João de Castro Mendes, Do Conceito de Prova em Processo Civil, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

### 4. Fundamentos da sentença

#### 4.1. Os factos

Com base nos documentos de fls. 6 a 10, nas declarações prestadas em audiência pelo requerente e pela testemunha Júlio Manuel Campos (filho do requerente, que usa o computador com frequência), julgo provados os seguintes factos:

a) para uso pessoal, o requerente, em 03/06/2013, comprou à requerida um computador portátil de marca H, com o n.º de série 5, pelo preço de € 454,00, que pagou;

b) em Julho 2014, o computador manifestou vários defeitos: a tecla “B” não funcionava; lentidão de funcionamento; não funcionamento do leitor de DVD; sobreaquecimento; não desligava; bloqueava, sendo necessário desligar e voltar a ligar;

c) depois de uma operação de reparação efectuada pela requerida, consistente na mudança do disco rígido, o computador, em Janeiro de 2015, voltou a manifestar defeitos: bloqueava ao fim de algum tempo de uso, só voltando a funcionar depois de desligado da recorrente e reiniciado;

d) em Fevereiro de 2015, a requerida reinstalou o sistema operativo, cobrando €36,00 ao requerente, que este pagou;

e) as anomalias de funcionamento referidas na alínea c) continuaram, todavia, a manifestar-se do mesmo modo, persistindo ainda.

#### 4.1.1. Factos provados

#### 4.2. Resolução das questões de direito

**4.2.1.** A situação concretizada nos factos apurados nos autos integra, sem nenhuma dúvida, o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04<sup>2</sup>. Cabe, desde logo, no seu âmbito “objectivo” de aplicação, uma vez que se trata de um contrato de compra e venda que tem por objecto um bem de consumo (art. 1.º-A/1). E também, em segundo lugar, no respectivo âmbito “subjectivo”, dado que se trata de um contrato celebrado entre, por um lado, um *consumidor* [arts. 1.ºA-/1 e 1.º-B-a)] e, por outro lado, um *profissional* [arts. 1.ºA-/1 e 1.º-B-c)]. O requerente, porque comprou o computador

<sup>2</sup> Pertencem a este diploma as normas que, sem indicação de proveniência, adiante se mencionarem.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

para uso pessoal, é um *consumidor*. A requerida, porque o vendeu no exercício da sua actividade empresarial, é um *profissional*.

**4.2.2.** Qualquer um dos específicos “remédios” que o legislador concede ao comprador no n.º 1 do art. 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08/04 (direito à substituição, direito à reparação, direito à redução do preço e direito à resolução do contrato) depende da verificação de dois pressupostos essenciais: (i) a existência de uma *falta de conformidade* entre, por um lado, o bem entregue (inicialmente ou em substituição) pelo vendedor e, por outro lado, o contrato; (ii) *anterioridade* da falta de conformidade em relação ao momento da entrega (inicial ou de substituição) do bem.

**4.2.2.1.** A “*conformidade é uma relação deontológica entre duas entidades, a relação que se estabelece entre algo como é e algo como deve ser*”<sup>3</sup>. A inexistência dessa relação de conformidade, ou seja a existência de uma *desconformidade* entre a coisa e os parâmetros do contrato (entre a coisa como é e a coisa como deve ser), corresponde à violação do *dever principal do vendedor*: “*o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda*” (art. 2.º/1).

Um computador que, durante a sua utilização, bloqueia, obrigando a utilizador e desligá-lo da corrente para ligá-lo de novo é uma coisa não conforme ao contrato de compra e venda. O funcionamento contínuo de um computador, sem quebras ou bloqueios, é uma daquelas “*qualidades (...) habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem*” [art. 2.º/2-d)]. A falta dessa qualidade – falta que, no caso, se acha provada – permite presumir, nos termos do art. 2.º/2-d), a falta de conformidade do computador ao contrato de compra e venda.

**4.2.2.2.** Como vimos, além da falta de conformidade, os “remédios” que a lei concede ao comprador-consumidor (entre os quais se conta o direito à resolução do contrato) dependem de um outro pressuposto: a anterioridade da falta de conformidade

<sup>3</sup> Carlos Ferreira de Almeida, Direito do Consumo, Almedina, 2005, p. 159.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

em relação à entrega (inicial ou de substituição<sup>4</sup>). É o que resulta da norma do art. 3.º/1: “O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue”. O que implica esta outra proposição normativa: o vendedor não responde pela falta de conformidade que surja depois da entrega.

Facilitando a prova da anterioridade, o legislador no n.º2 do mesmo art. 3.º estabelece uma presunção: “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 caso, a falta de conformidade manifestou-se dentro do período temporal da garantia (2 anos). É, pois, de presumir a sua anterioridade em relação ao momento da entrega.

**4.2.3.** Nos termos do n.º 1 do art. 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, as operações de reparação devem ser feitas “sem encargos” para o consumidor. O que significa, desde logo, que não assiste ao vendedor o direito a nenhuma específica contrapartida pela sua realização (sendo irrelevante, no caso dos computadores, a distinção entre anomalias de hardware e de software). Donde, não era devida pelo requerente a quantia de €36,00 que pagou pela reinstalação do sistema operativo. Assiste-lhe, por isso (por ter pago uma quantia indevida), o direito à restituição daquela quantia, nos termos do art. 476.º/1 do Código Civil.

**4.2.4.** Uma nota final para sublinhar que o facto de a requerida revender bens que previamente compra ao fabricante (ou a um revendedor anterior) não afasta a sua responsabilidade. A relação jurídica em que se corporiza a garantia legal da

---

<sup>4</sup> Segundo o art. 5.º/6, “Havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel”.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

conformidade da coisa ao contrato estabelece-se, directamente, entre o vendedor e o comprador, sem prejuízo do direito de regresso deste em relação ao vendedor que está antes dele na cadeia de distribuição (art.7.º) – e sem prejuízo, também, da *opção* do consumidor (mas é de uma verdadeira *opção* que se trata, sujeita à sua escolha discricionária) pela via da “responsabilidade directa do produtor” (art. 6.º).

Procedem, em suma, as pretensões do requerente.

**5. Decisão**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente procedente:**

- a) declarando resolvido o contrato celebrado entre as partes e condenando a requerida a restituir ao requerente a quantia de € 454,00;**
- b) declarando indevida a cobrança da quantia de €36,00 e condenando a requerida a restituí-la ao requerente.**

Notifique-se

Porto, 30 de Dezembro de 2015

O Juiz-árbitro

(Paulo Duarte)