



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 51/2016 (TAC Gaia)

Requerente: António

Requerida: Lda.

1. Relatório

1.1. O requerente, referindo que a requerida lhe vendeu um computador portátil para uso pessoal, sem sistema operativo, facto do qual não foi informado, e de que aquela não aceitou a troca do equipamento porque já havia sido aberta a caixa onde o mesmo vinha acondicionado, pede que a requerida seja condenada na entrega de um computador portátil igual com sistema operativo instalado ou, a título subsidiário, seja declarado resolvido o contrato de compra e venda e, conseqüentemente, seja a requerida condenada na devolução da quantia de € 698,86 ao requerente.

1.2. A requerida apresentou contestação oral, na qual, sem prejuízo de confirmar que vendeu ao requerente o computador portátil melhor identificado no requerimento inicial, na data e pelo preço ali indicados, impugnou a restante matéria de facto ali alegada, sustentando que o requerente sabia que o computador portátil em causa não tinha sistema operativo, até porque tal lhe foi comunicado e explicado expressamente pelo funcionário da empresa que interagiu com o requerente no acto de entrega do equipamento, mais alegando que resulta também expressamente da página da Internet de onde consta o anúncio do produto – e cuja cópia juntou aos autos – a menção de que o computador portátil em causa se apresenta “s/ SO”, o que requerente interpretou e bem entendeu ser uma abreviatura de “sem sistema operativo”. Por outro lado, alegou que o equipamento apresenta uma quebra do selo de validade, o que o torna usado e gera uma perda do seu valor comercial, para concluir pela improcedência total dos pedidos formulados pelo requerente.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

2. O objecto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)¹ corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito de exigir a substituição do computador portátil por outro com as mesmas características, mas com sistema operativo instalado e, subsidiariamente, o direito à resolução do contrato, com a consequente devolução do preço pago à requerida.

3. As questões de direito a solucionar

Considerando o objecto do litígio, os pedidos deduzidos pelo requerente e a contestação da requerida, há uma questão a resolver: a questão de saber se o requerente, segundo o critério de um destinatário normal, interpretou a proposta pública da requerida, *maxime* a menção “s/SO” como correspondendo a “sem sistema operativo”; em caso negativo, cumpre ainda resolver a questão de saber se estão preenchidos os pressupostos normativos para exigir a substituição do equipamento e, subsidiariamente, para o exercício do direito de resolução invocado pelo requerente.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos admitidos por acordo

Havendo, quanto a eles, consonância no relato das partes, considerando a reclamação e a contestação, considero admitidos por acordo os seguintes factos:

- a) Sem presença física simultânea de ambos e através de um sistema de venda *on line* organizado pela requerida, o requerente comprou, para uso pessoal, e a requerida vendeu um computador portátil ASUS X556UB – INTEL CORE I5 6200U, 15,6" – X556UB-56C94AS1, pelo preço de € 694,86, sem sistema operativo instalado;

¹ 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

- b) O requerente consultou as características do produto através da página da Internet da requerida e verificou a existência da menção “s/ SO”;
- c) No dia 18-10-2016, a requerida comunicou ao requerente que não podia proceder à troca do equipamento por ter sido aberta a caixa que acondicionava o computador portátil;
- d) Também naquele dia, a requerida propôs ao requerente a compra de um sistema operativo e sua instalação no computador portátil adquirido pelo requerente, o que este recusou.

4.1.2. Factos provados

Com relevância para a decisão da causa, considerando o teor do documento junto pela requerida e as declarações das partes na audiência arbitral, julgo provados os seguintes factos:

- a) O requerente exerce a atividade profissional de electricista, em regime de prestação de serviços – facto que julgo provado pelas declarações de parte do requerente;
- b) O requerente comprou o computador melhor identificado sob alínea a) dos factos admitidos por acordo, com aquelas características, depois de ter falado com um colega de trabalho e este lhe ter recomendado a aquisição de um equipamento com um processador I5 e a placa gráfica melhor identificada no anúncio da requerida na Internet para trabalhar fotografias – facto que julgo provado pelas declarações de parte do requerente;
- c) O requerente verificou as características recomendadas pelo colega de trabalho na proposta da requerida – facto que julgo provado pelas declarações de parte do requerente;
- d) A caixa onde vinha acondicionado o computador portátil contém referência à falta de sistema operativo escrita em língua inglesa (“without OS”) – facto que julgo provado pela exibição da caixa ao Tribunal em audiência arbitral.

4.1.3. Factos não provados

Julgo não provado que o requerente tenha exercido o direito de livre resolução do contrato celebrado com a requerida, nos termos do artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014,

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

de 14.02, pois não alegou nem demonstrou que tenha emitido uma declaração inequívoca de resolução desse contrato.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Da celebração por requerente e requerida de um contrato de compra e venda à distância formado de acordo com o modelo tradicional de proposta (ao público) seguida de aceitação

O contrato celebrado pela requerida com o requerente corresponde ao tipo de contrato de compra e venda de bens, com recurso a um sistema organizado para a sua celebração à distância, uma vez que tal negócio jurídico bilateral se concretizou através de uma técnica de comunicação à distância – a Internet e o *website* da requerida –, sem a presença física, quer de representante da requerida, quer do utilizador, aqui requerente.

Com efeito, os contratos celebrados pela requerida com os utilizadores daquele sistema organizado, nomeadamente o contrato aqui em apreço, consubstanciam contratos à distância, sob a tutela do regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14.02², na medida em que integram os conceitos de “contrato celebrado à distância” e de “técnica de comunicação à distância”, constantes, respetivamente, das alíneas f) e m) do artigo 3.º deste diploma legal, sendo estes contratos igualmente abrangidos pelo regime legal respeitante ao comércio eletrónico, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 7/2004, de 07.01.³

Os utilizadores que acedem ao sítio da Internet da requerida e que, através do mesmo adquirem os produtos que ali são vendidos por aquela são consumidores finais dos mesmos, incluindo-se na definição do conceito de “consumidor” constante quer do artigo 3.º, alínea c) do identificado regime jurídico dos contratos celebrados à distância, quer do artigo 2.º, n.º 1, 1.ª

² Com a redação dada pela Lei n.º 47/2014, de 28.07 – tendo aquele primeiro diploma legal procedido à transposição da Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25.10.2011, e revogado expressamente o anterior Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26.04

³ Na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 62/2009, de 10.03 e pela Lei n.º 46/2012, de 29.08 (que transpôs as Diretivas n.º 2000/31/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 08.06.2000), e n.º 2002/58/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12.07.2002)



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

parte da Lei de Defesa do Consumidor⁴. Por seu turno, a requerida, enquanto fornecedora de bens ao utilizador/consumidor, integra o conceito de “fornecedor de bens ou prestador de serviços”, constante do artigo 3.º, alínea i) do identificado regime dos contratos celebrados à distância, que corresponde a “pessoa singular ou coletiva, pública ou privada que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta”.

Além disso, a posição contratual da requerida nos contratos celebrados eletronicamente através do seu sítio na Internet, integra claramente a contraparte de uma relação contratual de consumo.

Conforme resulta da factualidade admitida por acordo e dada como provada, a requerida é uma sociedade comercial, logo, por definição não restam dúvidas que, através do seu sítio na Internet, pratica atos de comércio, consubstanciados na venda aos utilizadores do site de bens, do que obtém um benefício económico (artigo 13.º, 2.º do Código Comercial).

Quanto à formação destes contratos, nomeadamente o contrato aqui em apreço, a mesma tem lugar mediante de uma oferta de produtos ou serviços *on line* (anúncio público), a qual, quando contiver todos os elementos contratuais mínimos para que o contrato fique concluído com a simples aceitação do destinatário, representa uma proposta contratual, representando, caso contrário, um (mero) convite a contratar (artigo 32.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 07.01).

Desta forma, o legislador consumerístico português, em linha com o entendimento generalizado entre nós (mas em sentido diverso do que estabelece o artigo 11.º da Convenção das Nações Unidas sobre o Uso de Comunicações Eletrónicas em Contratos Internacionais, em sintonia, aliás, com o artigo 14.º, n.º 2 da Convenção de Viena sobre Venda Internacional de Mercadorias⁵), adota também aqui a distinção entre *proposta contratual* e *convite a contratar*, considerando-se estarmos em presença da primeira modalidade de iniciativa de negociação – **proposta ao público**, admitida genericamente pelo artigo 230.º, n.º 3 do CC, dirigida a um universo indeterminado e fungível de destinatários e, aliás, modelo dominante no direito do consumo – quando se encontrem preenchidos os requisitos exigíveis para a proposta contratual

⁴ Aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31.07, na redação dada pela Lei n.º 47/2009, de 28.07, e que transpõe a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25.10.2011

⁵ Conforme salienta LUÍS DE LIMA PINHEIRO, *Direito aplicável aos contratos celebrados através da internet*, ROA 66 (2006) 131-190, e *Direito da Sociedade da Informação*, vol. VII, 363-415, Coimbra, 2008.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

em geral – “verificação, de acordo com as boas regras da interpretação, da existência de um projeto completo para a celebração de um ou mais contratos; emissão da declaração pela forma adequada à celebração desse ou desses contratos. Faltando algum desses requisitos, não há proposta ao público, porque não há proposta.”⁶

No caso dos presentes autos, resulta que a oferta *on line* do computador portátil em causa, plasmada no documento a fls. ... dos autos, revela-se apta a constituir uma proposta contratual, dotada dos elementos necessários para que um contrato de compra e venda de um computador portátil ficasse, desde logo, concluído com a simples aceitação do destinatário, na medida em que contempla a identidade do fornecedor do bem, as características fundamentais do bem, na medida adequada ao suporte utilizado e ao equipamento objeto do contrato (marca do fabricante, modelo, CPU (processador), memória RAM, ecrã, placa gráfica, sistema operativo – neste caso, a sua não instalação incluída) e o seu preço total (incluindo impostos).

Por outro lado, conforme resulta do facto admitido por acordo sob alínea a) *supra*, o consumidor (requerente) emitiu uma declaração negocial de aceitação pura e simples, tempestiva e sob forma adequada (artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 07.01), a qual chegou ao poder do destinatário.

Ademais, no caso *sub judice*, conforme resulta da factualidade constante da alínea b) dos factos admitidos por acordo e da alínea c) dos factos provados, o requerente tomou contacto e verificou as características essenciais do produto constantes da página da Internet da requerida, conforme cópia junta a fls. ... dos autos, apta aliás a representar uma proposta contratual (como se entendeu e declarou *supra*).

Todavia, para que possamos afirmar que se produziu o efeito positivo e principal da aceitação – a formação do contrato –, impõe-se apurar se a reação positiva do requerente à proposta contratual foi uma resposta conforme (porque concordante ou congruente) com os exatos termos daquela, pelo que se impõe discernir qual o significado das declarações negociais de proposta e de aceitação, no seu contexto linguístico e situacional, para, de seguida, aferir se existe um consenso quanto ao conteúdo do contrato, nos termos do artigo 232.º do CC, aqui residindo o objeto da controvérsia dos presentes autos.

⁶ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos I*, 3.ª edição, Coimbra, Almedina, p. 105.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Trata-se, afinal, da questão (única, como veremos) a decidir, a qual se reconduz a um problema de interpretação do contrato, problema do qual trataremos e sobre o qual nos pronunciaremos de seguida.

4.2.3. Do problema da determinação do conteúdo das declarações negociais de requerente e requerida e dos efeitos que o contrato de compra e venda de bens de consumo visou produzir

Como já se foi adiantando, a questão a decidir nos presentes autos reconduz-se a um problema de interpretação de declarações negociais e do contrato, *maxime* por força da menção “s/ SO” constante da proposta ao público da requerida, em relação à qual importa apurar se o requerente, segundo o critério do destinatário normal, compreendeu, efetiva ou presumidamente, como correspondendo a “sem sistema operativo”.

Ora, deve ter-se presente que a interpretação de qualquer contrato, isto é, a operação de fixação do sentido e alcance juridicamente relevantes e decisivos nele contemplados, encerra especificidades relativamente à interpretação da declaração negocial.

Como salienta PEDRO PAIS DE VASCONCELOS, “a técnica tradicional de decompor o negócio jurídico nas declarações negociais das partes, como modo de possibilitar uma teoria que possa ser comum aos negócios jurídicos unilaterais e aos negócios jurídicos plurilaterais (contratos) conduziu à construção de uma teoria da interpretação que acaba por desconsiderar o facto de, nos contratos, ambas as partes serem simultaneamente declarante e declaratário e acarreta, por isso, dificuldades importantes”. Para, logo a seguir, adiantar que “na interpretação deve ser procurado, não apenas o sentido de declarações negociais artificialmente isoladas do seu contexto negocial global, mas antes o discernir do sentido juridicamente relevante do complexo regulativo como um todo, como acção de autonomia privada e como globalidade da matéria negociada ou contratada.”⁷

A interpretação do contrato apresenta-se, assim, bem mais complexa que a interpretação da mera declaração negocial, e os elementos a esse respeito atendíveis hão de valer para ambos os contratantes, com vista a alcançar um sentido final comum. Ademais, a lei portuguesa não dispõe de regras específicas para a interpretação do contrato, pelo que se impõe compor a sua interpretação “de dois momentos, de duas operações: primeiro, interpretar cada uma das

⁷ PEDRO PAIS DE VASCONCELOS, *Teoria Geral do Direito Civil*, 6ª edição, 2010, Almedina, pp. 546-547.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

declarações pelas quais o contrato se terá formado, seja qual for o modo de formação; segundo, verificar se há consenso, operação que não se confunde com a anterior, porque exige um trabalho comparativo de averiguação sobre a existência de um sentido comum ou de sentidos compatíveis de ambas as declarações.”⁸

Método este que se acaba de expor que, atenta a redação do artigo 236.º do CC, é igualmente válida e ajusta-se perfeitamente ao contrato formado por aceitação de proposta ao público, uma declaração negocial que, como vimos, embora não tenha destinatário individualmente nomeado, tem seguramente *declaratário* (ou audiência), pelo que não se impõem quaisquer distinções, quanto à aplicação das regras de interpretação contidas naquela disposição normativa, consoante a declaração negocial tenha ou não um *destinatário* determinado.

Assim, atento o supra exposto e, nomeadamente, a imprescindível dimensão normativa da interpretação das declarações negociais, importa ter presente, desde logo, que o referido artigo 236.º do CC consagra a *doutrina da impressão do destinatário*, determinando que “a declaração negocial vale com o sentido que um declaratário normal, colocado na posição do real declaratário, possa deduzir do comportamento do declarante, salvo se este não puder razoavelmente contar com ele” (n.º 1); porém, o n.º 2 daquele artigo, em consonância com a velha máxima *“falsa demonstratio non nocet”*, estabelece que “sempre que o declaratário conheça a vontade real do declarante, é de acordo com ela que vale a declaração emitida”.

Ora, daquela solução normativa resulta que, em homenagem aos princípios da protecção da confiança e da segurança do tráfico jurídico, o legislador confere prioridade, em regra, ao ponto de vista do declaratário, o que, por maioria de razão, se justifica quando, precisamente, o conhecimento efetivo pelo declaratário da intenção significativa do declarante é menos provável (cfr. artigo 236.º, n.º 2 do CC) – como sucede no caso das propostas ao público –; mas, no entanto, não se basta o legislador com o sentido compreendido realmente pelo declaratário (isto é, o entendimento subjetivo deste) e, por isso, concede primazia àquele que um *declaratário normal* colocado na posição do real declaratário depreenderia (artigo 236.º, n.º 1, 1.ª parte do CC), com os limites do que foi representado e previsto pelo locutor acerca de como seria compreendido o seu enunciado (artigo 236.º, n.º 1, 2.ª parte do CC).

⁸ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *op. cit.*, p. 268.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Assim, diz-nos CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA⁹, “o sentido relevante é aquele que se considere corresponder à compreensão do comportamento do declarante, segundo um padrão de normal diligência, atenção e racionalidade, tendo em conta a projeção tipológica da personalidade do declaratório real e as circunstâncias concretas que envolveram a declaração negocial”. E mais esclarece este autor que “[e]ste declaratório normal não equivale a um declaratório médio ou razoável, ainda menos ao *bonus páter-famílias* ou sequer a uma «pessoa razoável, isto é, medianamente instruída, diligente e sagaz”, pois “[u]ma mediania tão generalizante desconsideraria um elemento essencial do critério legal: a concretização proveniente do horizonte de compreensão segundo a «posição do real declaratório».

Pelo que o grau de diligência exigível do *declaratório normal* não se afere em abstrato, antes considera os fatores contextuais (correntemente denominadas “circunstâncias atendíveis e relevantes”) conhecidos e valorados pelo intérprete, a quem compete, sempre em momento posterior à concreta interação comunicativa entre declarante e declaratório, discernir “pela combinação do sentido comum das palavras, das frases e de outros comportamentos”, anteriores ou contemporâneos, externados no concreto “contexto linguístico, situacional e interpessoal” e, bem assim, com recurso a “inferências por pressuposição e implicação”, discernir o sentido normal ou, pelo menos, mais provável, de uma declaração negocial nas ditas circunstâncias atendíveis¹⁰.

E, concretizando o que deve entender-se pelas tais *circunstâncias atendíveis* no domínio da interpretação de um contrato, pode identificar-se, designadamente: “(...) as circunstâncias de tempo, lugar e outras, que precederam a sua celebração ou são contemporâneas desta, bem como as negociações respectivas, a finalidade prática visada pelas partes, o próprio tipo negocial, a lei e os usos e os costumes por ela recebidos”¹¹, e, bem assim, “os termos do negócio, os

⁹ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *op. cit.*, p. 262.

¹⁰ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *op. cit.*, p. 262.

¹¹ LUÍS A. CARVALHO FERNANDES, *Teoria Geral do Direito Civil*, Vol. II, 2ª edição, Lex, 1996, pp. 349-350, e *Teoria Geral do Direito Civil*, II, Fontes, Conteúdo e Garantia da Relação Jurídica, 3ª edição, Universidade Católica Portuguesa, pp. 416-417.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

interesses que nele estão em jogo (e a consideração de qual seja o seu mais razoável tratamento), a finalidade prosseguida, etc.”¹²

Isto posto, à luz dos critérios interpretativos que precedem e que amplamente se expuseram, importa, pois, retomar que, no caso em apreço nestes autos, compete ao aqui julgador, enquanto intérprete, apurar se o requerente, compreendeu, efetiva ou presumidamente, o sentido normal da proposta ao público da requerida, nomeadamente no que respeita ao significado da menção “s/ SO” e, na perspetiva inversa, se esse significativo mais provável, atentas as circunstâncias concretas, não extravasa os “limites dos significados razoavelmente admissíveis para o declarante concreto naquelas circunstâncias concretas”¹³.

Ora, àquela luz, não se ignora e até se considera mesmo que, entre as características fundamentais que a oferta pública de um computador portátil deve assegurar para um consumidor normal interessado na sua compra, figura o facto de a instalação de sistema operativo já estar ou não incluída no produto comercializado, na medida em que dele depende o normal funcionamento do equipamento e a sua utilização para o cumprimento de todas as finalidades que, normal e habitualmente, se procura prosseguir com um computador portátil. Na sua ausência, o computador não avança para além do painel de arranque, impossibilitando, em toda a medida, que o consumidor possa manuseá-lo para o cumprimento das utilizações habitualmente dadas a um equipamento deste tipo. Porquanto, em abstrato, parece razoável afirmar-se que um consumidor normal poderá não ter interesse em adquirir um computador portátil sem sistema operativo, sem prejuízo, claro, da possibilidade de o adquirir, à parte, atenta até a possibilidade de querer, ele próprio, escolher e instalar (ou solicitar a instalação) do sistema operativo da sua preferência.

Em face do ora exposto, em abstrato, poder-se-ia também sustentar que a menção “s/ SO” não se revelaria suficientemente apta a tornar conspícuo, para um consumidor médio, que o computador portátil não apresentava sistema operativo já instalado, tanto mais que, conforme reconhecido pela requerida, através das declarações prestadas pelo seu legal representante em sede de audiência arbitral, a grande maioria dos computadores portáteis comercializados pelos

¹² Cfr., neste sentido, na doutrina, MANUEL DE ANDRADE, *Teoria Geral da Relação Jurídica*, II, pág. 213, ADRIANO VAZ SERRA, RLJ, Ano 111, p. 220, e na jurisprudência, os Acs. do STJ de 14 de janeiro de 1997, CJ/STJ, Ano V, Tomo I, pp. 46 e ss., e de 11 de outubro de 2001, CJ/STJ, Ano IX, tomo III, pp. 81 e ss.

¹³ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *op. cit.*, p. 263.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

players que operam no mesmo mercado, entre os quais a própria requerida, já vêm com sistema operativo instalado, ainda que tal se reflita num acréscimo do preço final do produto.

Por outro lado, não deve ignorar-se, contudo, que, no caso concreto, o requerente, conforme facto provado sob alíneas b) e c) *supra*, comprou o computador portátil, na sequência de contacto mantido com colega de trabalho, que o informou quais as características específicas (processador e placa gráfica) que um equipamento para os fins específicos pretendidos (edição de fotografias) deveria assegurar, o que o requerente verificou – e atestou, em sentido afirmativo – em relação ao produto em causa.

Ora, ainda que o requerente não possua habilitações literárias ou formação específica nas áreas que mais proximamente se relacionam com o estudo dos componentes (*hardware* e *software*) de um computador – como são a Informática, a Robótica, a Domótica ou a Eletrónica –, a verdade é que, de per si e/ou por intermédio do seu colega, revelou-se capaz de discernir na proposta contratual aquelas características específicas que procurava para comprar um equipamento em consonância com a finalidade especial à qual o pretendia aplicar e dar uso, um exercício que não está ao alcance de um consumidor médio. Trata-se, pois, de um facto indiciário, instrumental, plenamente demonstrado, que nos permite concluir que, não obstante – reitera-se –, poder revelar-se, em abstrato, insuficientemente conspícua a menção “s/SO” e respetivo significado, o requerente estaria em condições, em concreto, de discernir o sentido daquela abreviatura.

Neste sentido, e em cumprimento do disposto no artigo 2.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08.04, não se considera existir falta de conformidade entre o bem entregue ao requerente/consumidor e o contrato de compra e venda, na medida em que não podia este último razoavelmente ignorar que o computador portátil não apresentava sistema operativo já instalado e incluído no produto oferecido.

Pelo que improcede o pedido de substituição do equipamento comprado por outro igual, com sistema operativo já instalado.

4.2.4. Da(s) (modalidades de) resolução do contrato celebrado à distância

Resulta ainda da factualidade admitida por acordo sob alínea c) *supra*, que a requerida alegou não poder proceder à substituição do equipamento por ter sido aberta a caixa que acondicionava o computador portátil.

Ora, nos termos do artigo 10.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14.02, no prazo de 14 (catorze) dias, contados desde que o consumidor adquire a posse física do bem adquirido, no

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

caso de ser celebrado contrato de compra e venda, aquele pode, livremente e sem necessidade de indicar motivo, resolver o contrato. Acresce que, caso o fornecedor de bens não se ofereça para recolher ele próprio o bem, o consumidor deve proceder à devolução do bem adquirido num prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato (artigo 13.º, n.º 1 do mesmo diploma).

Em primeiro lugar, cumpre declarar que uma estipulação contratual nos termos da qual a requerida determina que o bem a devolver pelo consumidor o seja fechado ou selado, reservando-se ao direito de recusar a sua devolução se esse bem já estiver aberto ou apresentar indícios de utilização, constitui infração do disposto no artigo 14.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14.02, nos termos do qual o exercício do direito de livre resolução não prejudica o direito de o consumidor inspecionar, com o devido cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem.

Nos termos do n.º 2 do mesmo preceito legal, o consumidor só pode ser responsabilizado pela depreciação do bem, se a manipulação efetuada para inspecionar a natureza, as características e o funcionamento desse bem exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial.

O fornecedor do bem não pode obstar ao exercício do direito de arrependimento com fundamento na utilização do bem pelo consumidor, apenas podendo invocar a desvalorização resultante dessa utilização para obter uma compensação financeira. A situação jurídica em causa é uma situação jurídica passiva, que deve ser qualificada como um ónus, cabendo ao consumidor não utilizar normalmente o bem se, querendo arrepender-se, pretender evitar a consequência negativa de ser responsabilizado pela desvalorização do bem.

Pelo que tal estipulação contratual é nula, por contender com valores fundamentais do direito, defendidos pelo princípio da boa-fé, nos termos dos artigos 12.º, 15.º e 16.º do regime geral das cláusulas contratuais gerais, constante do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25.10, com a última alteração do Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17.12., em concreto, por contender com lei imperativa, como é o caso dos artigos 14.º, n.ºs 1 e 2, e 29.º, todos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14.02., e assim condicionar o exercício do direito de livre resolução do consumidor à circunstância de este não utilizar, de forma efetiva, o bem a devolver – sendo também nula nos termos do artigo 294.º do CC.

Em todo o caso, importa não perder de vista que, no caso dos presentes autos, não resulta provado que o requerente tenha resolvido o contrato celebrado com a requerida, pois



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

não alegou nem demonstrou que tenha emitido uma declaração inequívoca de resolução do contrato.

Com efeito, a resolução de um contrato pode operar por um de três modos. Pode, em primeiro lugar, quando excecionalmente, depende de decisão judicial (como sucede, em certas hipóteses, no contrato de locação), resultar de sentença, proferida em ação constitutiva. Pode, em segundo lugar, quando seja extrajudicial (o que corresponde à regra geral, nos termos do artigo 436.º do CC), operar através de simples declaração (a declaração resolutiva) da parte resolvente. Pode, ainda, admitir-se uma terceira hipótese: apesar de se tratar de resolução que não opera por meio de sentença constitutiva, a parte resolvente propõe ação em que pede a declaração judicial da resolução. Nesta última hipótese, a resolução não resulta (constitutivamente) da sentença; resulta, isso sim, da declaração resolutiva incorporada na própria propositura da ação. Nesta hipótese, quando seja procedente a ação, o tribunal limita-se a declarar a resolução operada por declaração resolutiva¹⁴. Nesta hipótese, também é inerente (estando nele implícito) ao pedido a declaração de que a resolução opera com o ato de propositura da ação.

Pelo que, atento o ora exposto e a factualidade (não) provada, não pode declarar-se resolvido o contrato por força do direito de livre resolução previsto no artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14.02.

Nem por força, acrescenta-se, do artigo 4.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08.04, atento o disposto no já referido artigo 2.º, n.º 3 do mesmo diploma e todas as considerações que já se produziram acerca do entendimento de que o requerente não podia ignorar que o computador portátil não apresentava sistema operativo já instalado e incluído no produto oferecido.

¹⁴ Pode, em bom rigor, figurar-se uma quarta hipótese: aquela em que, tendo já havido declaração resolutiva, antes da propositura da ação, o seu autor apenas pretenda a declaração jurisdicional da sua legitimidade (da existência dos fundamentos que a permitem) e do facto da sua ocorrência, com a consequente eficácia extintiva (anterior à própria ação).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a requerida dos pedidos formulados pelo requerente.

Notifique-se.

Porto, 14 de março de 2017,

O Juiz-árbitro

(Paulo Duarte)

Resumo:

1. O requerente, referindo que a requerida lhe vendeu um computador portátil para uso pessoal, sem sistema operativo, facto do qual não foi informado, e de que aquela não aceitou a troca do equipamento porque já havia sido aberta a caixa onde o mesmo vinha acondicionado, pede que a requerida seja condenada na entrega de um computador portátil igual com sistema operativo instalado ou, a título subsidiário, seja declarado resolvido o contrato de compra e venda e, conseqüentemente, seja a requerida condenada na devolução da quantia de € 698,86 ao requerente.

2. A requerida apresentou contestação oral, na qual, sem prejuízo de confirmar que vendeu ao requerente o computador portátil melhor identificado no requerimento inicial, na data e pelo preço ali indicados, impugnou a restante matéria de facto ali alegada, sustentando que o requerente sabia que o computador portátil em causa não tinha sistema operativo, até porque tal lhe foi comunicado e explicado expressamente pelo funcionário da empresa que interagiu com o requerente no acto de entrega do equipamento, mais alegando que resulta também expressamente da página da Internet de onde consta o anúncio do produto – e cuja cópia juntou aos autos – a menção de que o computador portátil em causa se apresenta “s/ SO”, o que requerente interpretou e bem entendeu ser uma abreviatura de “sem sistema operativo”. Por

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

outro lado, alegou que o equipamento apresenta uma quebra do selo de validade, o que torna o equipamento usado e gera uma perda do seu valor comercial, para concluir pela improcedência total dos pedidos formulados pelo requerente.

3. O Tribunal, considerando que o requerente não podia ignorar que o computador portátil não apresentava sistema operativo já instalado e incluído no produto oferecido, julgou a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a requerida dos pedidos formulados pelo requerente.