

Sentença

Processo n.º 2091//25

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - Nos termos do artigo 12.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021, o prazo de responsabilidade do profissional suspende-se desde a comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade, sendo obrigação do consumidor colocar o bem à disposição do profissional sem demora injustificada, sob pena de dificultar ou impedir a verificação e reposição do bem.

II - De acordo com o artigo 13.º, n.º 1, presume-se, durante dois anos após a entrega, que qualquer falta de conformidade já existia à data da entrega do bem. Decorrido esse prazo, o ónus da prova recai sobre o consumidor, nos termos do n.º 4, cabendo-lhe demonstrar que a falta de conformidade existia desde a entrega.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar tentativa de conciliação dado que a Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu, muito embora tenha apresentado contestação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral nos termos do artigo 35º, n.ºs. 3 da Lei da Arbitragem Voluntária.

1.2. O Reclamante peticiona:

- A devolução do valor pago pela aquisição do computador e serviço multimédia no montante de 664,96 €.

1.3. A Reclamada alega que o Reclamante depois do seu computador ter sido intervencionado e reparado, por ela Reclamada, e entregue em 16.08.24, nunca a informou que o problema com o carregamento tinha ressurgido, limitando-se agora a exigir o reembolso da quantia paga.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à devolução do valor pago pela aquisição do computador e serviço multimédia no montante de 664,96 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O computador objeto dos presentes autos fora adquirido em 27.11.22 pela mãe do Reclamante no estabelecimento da Reclamada sito em Matosinhos, tendo sido entretanto ofertado ao Reclamante, doc 1 junto com a reclamação;
2. O Reclamante alega que desde cedo o computador apresentou defeitos, em particular a bateria que não carregava totalmente, atingindo 67% da carga;
3. O computador somente em 5 de agosto de 2024 reclama junto da Reclamada, no estabelecimento sito em Évora o problema relativo ao carregamento, doc 1 junto com a contestação;
4. A Reclamada alega que o computador foi entregue ao Reclamante em 19.08.24 devidamente reparado, doc 2 junto com a contestação;
5. A Reclamada referiu que após esta data nunca mais teve qualquer contacto com o Reclamante;
6. A Reclamada referiu que só passado mais de um ano é que o problema tinha reaparecido;
7. O Reclamante declarou na audiência de julgamento arbitral que somente em 2025, agosto, reclamou junto da Reclamada, no respetivo livro de reclamações, que a tampa do PC não fechava totalmente e que a borracha da base se tinha solto, mas que tal não impedia o funcionamento do bem em causa, referindo ainda que o problema com o carregamento da bateria tinha ressurgido, docs 3, 4, 5, 6,7 e 8 juntos com a reclamação;
8. A Reclamada em resposta às reclamações do Reclamante informando que o computador deveria ser encaminhado para a marca, devendo aguardar-se parecer

técnico, dado que já tinha decorrido mais de um ano desde a última reparação, doc 4 junto com a reclamação;

9. O Reclamante nunca permitiu que a Reclamada analisasse o bem em causa, após a última reclamação.

A3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

Prova documental: 1, 3, 4, 7, 8.

Prova por declaração: 2, 5, 6, 9.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios apresentados durante a audiência de julgamento.

3.1.3 Motivação

Da análise conjugada da prova documental junta aos autos e da prova produzida em audiência, o Tribunal Arbitral formou a sua convicção quanto aos factos acima elencados, nos termos que se seguem.

Resulta dos documentos juntos com a reclamação que o computador objeto dos presentes autos foi adquirido em 27 de novembro de 2022 pela mãe do Reclamante, no estabelecimento comercial da Reclamada, sito em Matosinhos, tendo sido posteriormente oferecido ao Reclamante. Este veio a alegar que, desde um momento inicial, o equipamento apresentava anomalias, em particular no que respeita ao carregamento da bateria, a qual apenas atingia cerca de 67% da carga total.

Contudo, apenas em 5 de agosto de 2024 o Reclamante apresentou, junto do estabelecimento da Reclamada em Évora, a primeira reclamação formal relativa ao referido problema. Nessa sequência, e conforme resulta dos documentos juntos com a contestação, a Reclamada procedeu à intervenção técnica do computador, devolvendo-o ao Reclamante em 19 de agosto de 2024, devidamente reparado e em condições de funcionamento.

A Reclamada afirmou na sua contestação, e nada nos autos contraria tal versão, que após essa entrega nunca mais foi contactada pelo Reclamante, não tendo recebido qualquer comunicação que indicasse a persistência ou o reaparecimento do defeito.

Passado mais de um ano, o Reclamante apresentou nova reclamação, em agosto de 2025, alegando agora que a tampa do computador não fechava totalmente, que uma borracha da base se havia soltado e que o problema com o carregamento da bateria teria ressurgido. O próprio Reclamante reconheceu, em audiência, que tais defeitos não impediam o normal funcionamento do equipamento.

Perante esta nova reclamação, a Reclamada respondeu informando que o computador deveria ser encaminhado para a marca, a fim de se obter o respetivo parecer técnico, uma vez que já havia decorrido mais de um ano desde a última reparação.

Não obstante tal orientação, o Reclamante não permitiu que a Reclamada analisasse novamente o bem, inviabilizando assim qualquer nova verificação técnica.

Todavia, a experiência revela que alguns consumidores, confiando no seu próprio entendimento, tendem a desconsiderar que o exercício dos direitos de garantia está sujeito a regras e procedimentos específicos. Tal parece ter sucedido no caso em apreço, em que o Reclamante não permitiu a necessária verificação técnica do equipamento antes de exigir o reembolso.

A convicção do Tribunal formou-se com base nos documentos juntos aos autos (docs. 1, 3, 4, 7 e 8) e nas declarações prestadas em audiência (itens 2, 5, 6 e 9), não tendo sido posta em causa a autenticidade ou veracidade dos mesmos.

Os factos considerados provados resultam, pois, de um exame conjunto, coerente e lógico de toda a prova produzida, atendendo ainda aos factos acessórios e esclarecimentos prestados durante a audiência de julgamento arbitral.

4. Do Direito

A questão central a apreciar consiste em determinar se assiste ao Reclamante o direito à devolução do valor pago pela aquisição do computador e serviço multimédia, no montante de € 664,96, alegadamente em virtude de falta de conformidade do bem com o contrato.

Nos termos do artigo 5.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, presume-se que o bem de consumo deve estar conforme com o contrato de compra e venda, cabendo ao vendedor entregar ao consumidor um bem que cumpra os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade previstos nos artigos 6.º e 7.º do mesmo diploma.

Quando o bem apresente uma falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade através da reparação, substituição, redução adequada do preço ou resolução do contrato, conforme dispõe o artigo 15.º, n.º 1.

De acordo com o artigo 13.º, n.º 1, a falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data dessa entrega, salvo se tal presunção for incompatível com a natureza do bem ou com a natureza do defeito.

Esta presunção, todavia, é aplicável apenas enquanto se mantiver dentro do prazo de dois anos a contar da entrega inicial. Findo esse período, nos termos do n.º 4 do mesmo artigo, o ónus da prova inverte-se, cabendo ao consumidor demonstrar que a falta de conformidade existia já à data da entrega.

No caso dos autos, o computador foi adquirido em 27 de novembro de 2022 e a primeira reclamação apresentada pelo Reclamante ocorreu apenas em 5 de agosto de 2024, já decorrido um período superior a um ano e meio após a entrega, mas ainda dentro do prazo de dois anos previsto para a presunção legal. Nessa sequência, a Reclamada procedeu à reparação do equipamento e devolveu-o ao Reclamante em 19 de agosto de 2024, devidamente reparado.

A segunda reclamação, porém, apenas teve lugar em agosto de 2025, ou seja, já decorrido mais de dois anos desde a entrega inicial do bem.

Nesta fase, e conforme resulta expressamente do artigo 13.º, n.º 4, do DL 84/2021, cabia ao Reclamante o ónus de demonstrar que o alegado defeito no carregamento da bateria era originário, isto é, que existia à data da entrega do bem, ou que resultava de uma reparação anterior mal executada.

Todavia, o Reclamante não logrou fazer tal prova, nem apresentou qualquer elemento técnico que sustentasse a sua alegação.

Pelo contrário, da prova produzida resulta que, após a reparação de 2024, o computador foi entregue em boas condições de funcionamento, não se tendo verificado qualquer contacto subsequente do Reclamante com a Reclamada até mais de um ano depois.

Quando o problema reapareceu, a Reclamada indicou corretamente que o equipamento deveria ser remetido à marca para diagnóstico técnico, o que o Reclamante não permitiu, inviabilizando, assim, a verificação da alegada falta de conformidade.

Ora, nos termos dos artigos 12.º e 18.º do mesmo diploma, a reposição da conformidade do bem depende de o consumidor disponibilizar o bem ao vendedor para avaliação e reparação, obrigação que o Reclamante não cumpriu. Ao não permitir a verificação técnica, o Reclamante impediu a Reclamada de confirmar a existência do defeito e de, se aplicável, proceder à reparação, incumprindo assim o procedimento legalmente estabelecido.

Acresce que o próprio Reclamante admitiu que o computador se mantém funcional, não estando privado do uso do bem.

Deste modo, não se encontrando provada a existência de falta de conformidade imputável à Reclamada e não tendo o Reclamante cumprido o dever de permitir a verificação técnica do equipamento, não se verifica fundamento legal que justifique a restituição do preço pago.

Em suma, a aplicação conjugada dos artigos 12.º, 13.º, 15.º e 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 conduz à conclusão de que o Reclamante não logrou demonstrar o direito à devolução da quantia paga, uma vez que não provou que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem, nem colaborou nos procedimentos necessários à verificação do defeito.

5. Decisão

Pelo exposto, e ao abrigo do regime consagrado no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, bem como nos termos do artigo 35.º, n.º 3, da Lei da Arbitragem Voluntária, o tribunal arbitral decide:

- Julgar improcedente a presente reclamação;
- Absolver a Reclamada do pedido de devolução da quantia de € 664,96 (seiscentos e sessenta e quatro euros e noventa e seis cêntimos).

Notifique-se.

Porto 08.11.25

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso