

Proc. n.º 112/2026

Sentença

J, casado, residente na rua, Maia, apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra B, Unipessoal, Lda, com sede na rua Lisboa, na qual, no essencial, alega que:

“(…)

B. Dos FACTOS ESSENCIAIS

- 8. No pretérito dia 10 de Abril de 2024 o ora Reclamante adquiriu, por compra e para uso pessoal e junto das instalações comerciais da Reclamada, sitas no “Centro Comercial Avenida” (Rua dos Campeões Europeus) o bem que ora se identifica, a saber: (i) computador portátil, marca "APPLE", referência MBP16 M3P 12C.*
- 9. Para o efeito, o Reclamante pagou, no acto da compra, a quantia de €3559,00 (três mil quinhentos e cinquenta e nove euros), à qual acresce o valor de €274,00 (duzentos e setenta e quatro euros) pela extensão do período legal de garantia (...).*
- 10. No acto da compra, o ora Reclamante foi atendido pelo trabalhador da Reclamada, Senhor ... (que já o conhece em virtude do largo “histórico” de aquisições anteriores do Reclamante), o qual se dispôs a realizar as formatações/configurações do equipamento junto dos serviços técnicos da “...”.*
- 11. Entregando-o, dias depois, ao Reclamante com a indicação de que estaria pronto a ser utilizado.*
- 12. Vale isto por dizer que a embalagem do equipamento foi, unicamente, aberta pelo referido Sr. ... (ou pelos serviços técnicos da “..”) antes de ser entregue ao Reclamante.*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

13. *Sucedede, porém, que no decurso do mês de Maio de 2025 – e sem que nada o fizesse prever – o equipamento deixou subitamente de funcionar.*
14. *Com efeito, quando o Reclamante tentava ligar o cabo para carregamento da bateria, o equipamento não dava qualquer resposta, concretamente o habitual sinal luminoso.*
15. *O Reclamante, suspeitando que a avaria ou anomalia em causa pudesse radicar no cabo ou na bateria do equipamento, dirigiu-se aos serviços técnicos da "... sítios no centro comercial "Norteshopping" (Senhora da Hora), solicitando que fosse promovida a reparação da avaria ao abrigo do regime legal de garantia de bens do consumo.*
16. *Num primeiro momento, e feita primeira "despistagem", os referidos serviços técnicos não detectaram nenhuma avaria.*
17. *E, num segundo momento, foi aberto um processo de peritagem e reparação (sob o número 380057369).*
18. *Em face da dificuldade em lhe ser apresentada uma resposta cabal e definitiva para a situação reportada, o Reclamante apresentou uma participação no "Livro de Reclamações" (...)*
19. *Em resposta à referida participação, a B informou o Reclamante, através de ofício assinado pelo Senhor Director, Sr., aí pretextando ou insinuando que a causa para os danos reportados seria a alegada "exposição do equipamento a humidade ou eventualmente líquidos" (sic). (...).*
20. *Trata-se, claro está, de uma rotunda falsidade e, tão-somente, de um exercício completamente arrevesado com um único objectivo: a exoneração, por parte da B, da responsabilidade legal que lhe compete, mormente com base na inventiva tese de que o equipamento estivesse sujeito a qualquer exposição a humidade ou afins.*
21. *Em primeiro lugar, cumpre salientar que o equipamento em causa – embora seja um computador "portátil" – é utilizado pelo Reclamante como se de um computador "fixo" se tratasse, ou seja, encontra-se diariamente colocado num único local, ladeado por outros equipamentos electrónicos adquiridos pelo Reclamante junto da B.*

22. *Certo é que nenhum dos outros equipamentos eletrónicos alguma vez apresentou qualquer dano ou desconformidade, muito menos resultante de “exposição a humidade”.*
23. *A existir qualquer exposição à humidade (ou, sequer, humidade no local onde se encontra o computador portátil, o que em momento algum se concede), não tem a humidade o condão de ser “selectiva” e de atingir, apenas, um de entre inúmeros equipamentos infofnáticos ali existentes.*
24. *Acresce que o Reclamante é o único utilizador do sobredito equipamento.*
25. *Não aceita o Reclamante, porque tal não corresponde à verdade, que exista qualquer causa que lhe seja assacável e da qual resulta a inutilização do equipamento adquirido.*
26. *Dado o período temporal que mediou entre a apresentação da primitiva acção e a sua anulação, o Reclamante acabou por suportar, a expensas próprias, a reparação do computador portátil.*
27. *Tendo, para o efeito, pago a quantia de €934,97 (novecentos e trinta e quatro euros e noventa e sete cêntimos). (...).*
28. *Nenhuma dívida subsiste de que está perante uma relação Jusconsumerística (art.2º-alínea g) do Decreto-Lei 84/2021, de 18 de Outubro.*
29. *De harmonia com as normas dos artigos 15º, 1-a) do citado normativo, o consumidor beneficia da garantia de bom estado e bom funcionamento, traduzindo-se estas últimas numa verdadeira obrigação de resultado, na medida em que durante a sua vigência o vendedor assegura o regular funcionamento da coisa vendida.*
30. *Ainda que no regime pregresso, mas com acuidade para o caso vertente, decidiu se entre nós “(...) sendo por isso que dessa garantia resulta a presunção, embora ilidível, de que o vício ou defeito que a coisa venha a revelar nos dois anos após a entrega já existia nessa data (cfr. já citado art. 3º n o 2 do DecretoLei 67/2003 de 8/4), com os consequentes reflexos ao nível do ónus probatório nos termos que acima explanámos, isto é: para o exercício dos direitos cobertos pela garantia de bom funcionamento o comprador A. apenas terá de alegar e provar o mau funcionamento, vício ou defeito do computador, coisa móvel, no prazo de dois anos, sem necessidade de alegar e provar a*

específica causa e a sua existência à data da entrega." – in Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 13.03.2025, processo nº 1668/22.2T8FNC.L1-8.

31. *Mais recentemente, exarou o Venerando Tribunal da Relação do Porto, em aresto de 12-12-2025, da Relação do Porto, no âmbito do processo nº 1511/24.8T8AGD.P1:*

“1- No regime previsto no DL n. 084/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 20/9/771 e (UE) 2019/770, a responsabilidade do vendedor perante o consumidor depende da prova da existência de qualquer falta de conformidade – art. 5º – que se manifeste dentro do Prazo de 3 anos posteriores à entrega do bem vendido – art. 12º, nº 1 – sendo que, se tal falta de conformidade se manifestar dentro do prazo de 2 anos a contar da entrega do bem, presume-se a sua existência à data da entrega do bem – art. 13º, nº 1. II – Verificada tal falta de conformidade dentro do prazo de 2 anos a contar da entrega do bem, é de afirmar a responsabilidade do vendedor profissional, a qual prescinde da culpa daquele, pelo que o autor consumidor não tem que fazer prova de que a ré vendedora tinha conhecimento, na data da venda, da existência da falta de conformidade do bem vendido. Resultando provado que, em consequência da falta de conformidade do bem vendido há menos de um ano (computador com danos estruturais ao nível do chassis por desgaste por ferrugem, que determinou a reprovação na inspeção periódica obrigatória), o autor ficou privado da utilização dessa viatura, que havia adquirido para as suas necessidades diárias, tendo que recorrer a computadores de familiares e amigos para efetuar deslocações, e sofreu tristeza, angústia e ansiedade, sentindo-se lesado e enganado, tendo preocupações, nervosismo, transtornos e perdas de tempo, nomeadamente com reuniões e diligências necessárias à resolução da situação, há uma afetação da vida diária do autor que lhe causa perturbações do seu bem-estar e tranquilidade, revestindo uma gravidade objetiva que é merecedora de tutela jurídica, ainda que, dentro desta gravidade, o montante da indemnização deva refletir a moderada extensão do dano, em face da potencial dimensão que a agressão a um direito de personalidade pode atingir”.

32. *Pelo que deverá ser o Reclamante reembolsado o valor que comprovadamente suportou com a mencionada reparação, posto que a mesma sempre corresponde ao dever legal que competia à "FNAC", concretamente o dever de prestar os serviços de reparação e assistência técnica no âmbito da garantia legal.*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Ainda sem prescindir,

33. *Sem prejuízo do montante acima demonstrado, é indeclinável que o Reclamante tem direito a peticionar: (i) danos pela privação do uso e (ii) compensação por danos não patrimoniais.*
34. *Isto porque, a normaçon Jusconsumerística não precluye a possibilidade do consumidor exigir a indemnização nos termos gerais de Direito, tal como anteriormente expressamente previsto no artigo 12º do Decreto-Lei nº 67/2003.*
35. *Ali se alargava, de facto, a tutela do consumidor nos termos gerais de Direito, ou seja, por todos os prejuízos causados em decorrência da venda de um bem defeituoso, dado que: "O direito à indemnização, previsto no referido artigo 12º, é independente e autónomo dos direitos previstos quer no Código Civil, quer no regime que tutela a venda de bens de consumo; não está assim dependente da sua verificação, cabendo inclusive ao consumidor a opção de exigir ou não uma indemnização, independentemente de recorrer aos restantes remédios protetivos". – in Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra de 28.02.2023, processo nº 349/21.9T8SRT.C1.*
36. *De facto, o Reclamante ficou privado da possibilidade de gozo e fruição do computador portátil por si adquirido desde Maio de 2025 até Setembro de 2025, num total de, pelo menos, 4 (quatro) meses, ou seja, 120 (cento e vinte) dias.*
37. *E hoje amplamente entendido que a simples privação do uso constitui um dano patrimonial autónomo, não sendo necessária a demonstração de que o mesmo determinou perdas patrimoniais ou gastos monetários (neste sentido, veja-se, por todos, o Acórdão do STJ de 28.09.2021, relatado pelo Conselheiro Oliveira Abreu, processo nº 6250/18.6T8GMR.S1).*
38. *Reputa-se como justa e adequada, atendendo aos valores habitualmente arbitrados pela jurisprudência mais avalizada, a fixação de uma indemnização por privação do uso em montante nunca inferior a €15,00 (quinze euros) por cada dia de privação do bem (em idêntico sentidos tome-se como referência o recente Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 04.11.2025, processo n.º 846/23.1T8VVD.G1).*
39. *Do que resulta a condenação da Reclamada em montante nunca inferior a €1.800,00 (mil e oitocentos euros), assim determinado: €15,00x 120 dias = €1.800,00.*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

40. *Finalmente, não pode o Reclamante deixar de peticionar uma compensação por danos não patrimoniais (ut. art. 496.0-1 do Código Civil).*
41. *Na verdade, a posição insistentemente assumida pela B – sendo incrivelmente falsa – gera no Reclamante profunda indignação, desilusão e tristeza.*
42. *Indignação e tristeza que largamente desgastam o Reclamante, bem sabendo que o presente assunto seria rapidamente solucionável caso a B assumisse o dever legal que legalmente lhe incumbe, sem quaisquer efabulações ou pretextos como aqueles acima relatados.*
43. *Num processo que, fruto da anulação da decisão anterior, se prolonga há mais de 5 (cinco) meses, com óbvio e evitável despêndio de tempo e recursos por parte do Reclamante,*
44. *Sempre que se aborda o assunto, o Reclamante fica visivelmente incomodado e transtornado, em clara desarmonia com a personalidade calma e ponderada que o mesmo sempre revelou.*
45. *Demonstrando irritação e stress permanente,*
46. *E ficando visivelmente transtornado, triste e indignado com a atitude de recusa de reparação por parte da Reclamada.*
47. *A que acresce a ansiedade e imenso desgaste resultantes das inúmeras trocas de comunicações e reclamações junto da Reclamada e da instauração da acção arbitral.*
48. *Sem prejuízo, ainda, da consternação, ansiedade e perturbação causa pela inexistência, durante vários meses, de um computador portátil – hoje em dia, equipamento de utilização diária e imprescindível – para os seus afazeres diários, privando-o de levar o computador em deslocações pessoais e de lazer.*
49. *Como bem salientado pelo Ilustre Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra, no âmbito do Processo nº 187/2018, de 15 de Agosto de 2018, o qual correu termos junto do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra: "os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis".*

50. *Destarte, impõe-se a compensação do Reclamante pelos danos de natureza não patrimonial acima aduzidos, considerando-se como justa e adequada a fixação de uma compensação em montante nunca inferior a €250,00 (duzentos e cinquenta euros).*

Em epítome,

51. *O computador marca "Apple", adquirido pelo Reclamante em 10.04.2024 e avariado cerca de um ano após a compra, tem como única causa uma deficiência original no seu fabrico e/ou manuseamento dos seus componentes pela Reclamada, nos termos acima descritos.*

52. *Tendo o Reclamante suportado, a expensas próprias, o custo da reparação, tem direito a ser reembolsado do referido valor.*

53. *A que acresce o pagamento de uma indemnização a título de privação do uso e, bem assim, uma compensação adequada pelos danos de natureza não patrimonial por si sofridos”.*

Concluiu o Reclamantes a sua reclamação com o pedido de que:

- a) *Seja a Reclamada condenada a reembolsar o Reclamante do valor de €934,97 (novecentos e trinta e quatro euros e noventa e sete cêntimos), acrescidos de juros de mora calculados à taxa de juro civil sucessivamente em vigor e contados desde a data da citação até efectiva e integral restituição, por incumprimento da obrigação legal de garantia e nos termos e com os fundamentos acima expendidos;*
- b) *Em cumulação com o pedido anteriormente formulado, seja a Reclamada condenada a pagar ao Reclamante a quantia de €1800,00 (mil e oitocentos euros), a título de indemnização pelo dano de privação de uso e €250,00 (duzentos e cinquenta euros), a título de compensação por danos não patrimoniais, nos termos e com os fundamentos aduzidos.*

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para julgamento, tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 17º, do regulamento deste Tribunal Arbitral de Consumo, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

testemunhal e, ainda, no caso da Reclamado, da possibilidade de apresentação de contestação, nos termos do nº 8, do citado art. 17 do mencionado regulamento.

A Reclamada apresentou contestação na qual no essencial disse o seguinte:

“1.º A Demandada integra o grupo internacional B e a sua atividade comercial traduz-se na venda de um leque alargado de produtos que abrange desde livros a música, equipamentos tecnológicos, etc.

(...)

- 4.º Conforme refere o Reclamante, o mesmo apresentou em 09/07/2025 uma reclamação junto do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, que deu origem ao processo n.º 1374/2025.*
- 5.º Na referida reclamação, com matéria semelhante à da reclamação a que se responde, o Reclamante alegou que comprou um computador Portátil marca APPLE, referência MBP16M3P 12C, em 10/04/2024, e que o Equipamento deixou de funcionar em “meados de 2025”, padecendo nas suas palavras de um defeito de fábrica, ao contrário do que concluiu a peritagem do Centro Técnico autorizado da APPLE: que o Equipamento tinha uma corrosão nas componentes da placa principal, o que significava que teria sido exposto a humidade ou líquidos.*
- 6.º O Reclamante terminou a reclamação peticionando que a Reclamada suportasse os custos da mesma (não concretizada àquela data), e fosse condenada a pagar uma indemnização pela privação do uso do equipamento desde maio de 2025 até efetiva disponibilização do equipamento reparado ou de um novo.*
- 7.º Marcada a audiência de julgamento para 08/08/2025, a mesma decorreu dentro dos devidos trâmites, tendo o Reclamado prestado declarações de parte e tendo sido ouvidas todas testemunhas arroladas pela Reclamada e pela Reclamante.*
- 8.º Proferida sentença, a 11/08/2025, o Tribunal declarou-se incompetente nos termos do art.º 2 da Lei n.º 24/96, pelo facto de “da audiência de julgamento que o Reclamante adquiriu o equipamento informático à requerida no âmbito e para efeitos da sua atividade profissional, enquanto árbitro e consultor,*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

reconhecendo que utiliza o bem em questão no exercício da referida atividade”.

“Assim sendo, não se verifica o requisito essencial da qualidade de consumidor, tal como definido na legislação aplicável.” (...).

- 9.ª A referida sentença, menciona ainda que “Não se verificando a existência de uma relação de consumo, este Tribunal Arbitral de Consumo não tem competência material para apreciar o litígio, por não estar em causa uma relação entre consumidor e profissional, condição essencial da sua jurisdição”*
- 10.ª A referida Sentença foi posteriormente objeto de recurso, pelo Reclamante e foi anulada em Instância superior por se entender que houve violação do princípio do contraditório, - ponto ii) do n.º 3 do artigo 46 da Lei de Arbitragem Voluntária, na medida em são proibidas decisões-surpresa e as partes não tomaram as devidas posições sobre os fundamentos da decisão.*
- 11.ª No entanto, salvo melhor opinião, não se poderá ignorar que, conforme refere a própria sentença proferida pelo Tribunal Arbitral de 11/08/2025, o Tribunal concluiu, com base nas declarações do Reclamante, que o Equipamento objeto do presente litígio era utilizado para o exercício da sua atividade, no seu escritório, e não somente para uso pessoal, conforme alega.*
- 12.ª Posto isto, e porque assim se impõe em nome do princípio da descoberta da verdade material, deve a presente matéria ser objeto de esclarecimento em sede de audiência de julgamento, na medida em que se deverá apurar em que termos foram prestadas as declarações de parte, de forma a levar o douto Tribunal a formar a convicção de que a utilização dada ao Equipamento correspondia ao exercício de uma atividade profissional, quando, na Reclamação apresentada, o Reclamante sustenta que tal utilização era exclusivamente de natureza pessoal.*
- 13.ª Deverá, nessa senda, o douto Tribunal esclarecer em que medida estamos perante declarações contraditórias.*

II – DA RECLAMAÇÃO:

- 14.ª O Reclamante em 10/04/2024, adquiriu um computador Portátil marca APPLE, referência MBP16M3P 12C, na loja da B, sita no Centro Comercial Avenida na ..., no Porto, no valor de €3.559,00, (três mil, quinhentos e*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

cinquenta e nove euros), acrescido do valor de € 274,00 (duzentos e setenta e quatro euros) relativo à extensão legal de garantia.

- 15.º Após a compra, foi solicitado pelo Reclamante a um funcionário da loja em causa, que procedesse às configurações necessárias ao funcionamento do Equipamento, o que se verificou, tendo sido o Equipamento posteriormente entregue ao Reclamante em plenas condições de uso, conforme o próprio confessa na sua Reclamação – “ (...) no decurso do mês de Maio de 2025 e sem que nada o fizesse prever – o equipamento deixou subitamente de funcionar.”, ou seja, o equipamento estava a funcionar plenamente.*
- 16.º Volvido mais de um ano, no dia 21/05/2024, o Reclamante dirigiu-se à B, e informou que o equipamento não funcionava, pois alegadamente “não dava qualquer resposta, concretamente o habitual sinal luminoso”.*
- 17.º O Equipamento foi entregue pelo Reclamante no dia 21/05/2025 na loja B sita no Norte shopping (Senhora da Hora) e remetido para o Centro Técnico autorizado pela marca, de forma a verificar a causa da anomalia.*
- 18.º No dia 23/05/2025, após análise detalhada do Equipamento, concluiu-se que o Equipamento tinha uma corrosão nos componentes da placa principal, ou seja, o equipamento tinha estado em contacto com humidade/líquidos, (...).*
- 19.º A Reclamada informou o Reclamante do resultado da avaliação técnica, no dia 23/05/2025 através de e-mail, transmitindo ainda o valor da reparação necessária, atendendo a que perante a factualidade verificada, a reparação em causa não estaria coberta pela garantia legal.*
- 20.º O Reclamante manifestou a sua discordância relativamente ao relatório emitido pelo Centro Técnico, qualificando como uma “rotunda falsidade” as conclusões obtidas de que o Equipamento teria estado exposto a líquidos, limitando-se a contrariar os factos visíveis pelas fotografias que lhe foram exibidas.*
- 21.º Nesse sentido, a 24/05/2025 o Reclamante procedeu ao levantamento do Equipamento, não tendo aceitado o orçamento que lhe foi apresentado e depois voltou no dia 25/05/2025 à loja B para apresentar Reclamação no Livro de Reclamações sob o n.º 3567742, a que a Reclamada deu a devida resposta (...).*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

- 22.º *Relativamente aos fundamentos da reclamação apresentada pelo Reclamante, a Reclamada nada mais podia acrescentar para justificar a sua atuação, porquanto não dispõe de legitimidade, nem tinha razão para colocar em causa as conclusões remetidas pelo Centro Técnico autorizado da APPLE, atendendo a que foram elaborados e apresentados relatórios técnicos, acompanhados de registos fotográficos do equipamento, que comprovavam a presença de líquido no mesmo, circunstância que originou a corrosão da placa.*
- 23.º *Por outro lado, a Reclamada não tem o condão de saber o que sucedeu em casa do Reclamante; se este é o único utilizador (o que parece não ser, pelo facto da anomalia ter sido formalizada por outra pessoa, do sexo feminino (...)); de que forma o Equipamento é utilizado; onde é que o equipamento é utilizado e em que circunstância esteve em contacto com líquidos ou humidade, pelo que, a Reclamada se limitou simplesmente a transmitir uma conclusão obtida com base em facto exatos e relatórios técnicos.*
- 24.º *Por outro lado, e a título de mera curiosidade, o Reclamante teve em 08/06/2024 uma situação análoga à que originou os presentes autos, em que o seu Equipamento – um Portátil Macbook – foi sujeito a reparação na loja B, precisamente por ter estado em contacto com líquidos o que derivou a bateria inchada e líquidos na placa, pelo que salva devida consideração pelo Reclamado, não poderá, sem mais, a Reclamada descartar que tal tenha voltado a suceder.*
- 25.º *Certo é que perante a informação de que a reparação do Equipamento não estaria coberta pela garantia legal, o Reclamante, ao contrário do que tinha feito em 2024, optou por levantar o Equipamento no dia 24/05/2025, não aceitando o orçamento que lhe foi proposto.*
- 26.º *Em 26 de Agosto de 2025, o Reclamante entregou o Equipamento para reparação junto da Reclamada, e pagou o montante de € 934,97 (novecentos e trinta e quatro euros e noventa e sete cêntimos), de acordo com o orçamento anteriormente elaborado pela Reclamada.*
- 27.º *O Equipamento foi entregue ao Reclamante em 07 /09/2025, devidamente reparado.*
- 28.º *Vem agora, solicitar que a Reclamada lhe restitua o montante despendido com a reparação, alegando para o efeito que “o consumidor beneficia de*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

garantia de bom estado e bom funcionamento, traduzindo-se estas últimas numa verdadeira obrigação de resultado, na medida em que durante a sua vigência o vendedor assegura o regular funcionamento da coisa vendida”

29.º E ainda que “deverá ser o Reclamante reembolsado o valor que comprovadamente suportou com a mencionada reparação, posto que a mesma sempre corresponde ao dever legal que competia à B, concretamente o dever de prestar os serviços de reparação e assistência técnica no âmbito da garantia legal”

30.º Ora, não se podem acolher tais conclusões, uma vez que o Reclamante pretende invocar o artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 como se este consagrasse um direito absoluto e incondicionado, o que manifestamente não ocorre.

31.º O Equipamento foi devidamente analisado e verificou-se que o mesmo tinha estado em contacto com humidade e/ou líquidos o que despoletou as anomalias verificadas.

32.º Não existe qualquer fundamento para que se coloque em causa um relatório emitido pelo centro técnico da APPLE, tanto mais que o Reclamante não produziu qualquer outra prova que refutasse o referido relatório apresentado

33.º Se o Reclamante tinha plena convicção de que se tratava de um erro, o que deveria ter feito, era ter apresentado um relatório de uma entidade autorizada pela marca, que fosse imparcial, mas optou por não o fazer., limitando-se somente a contradizer uma verdade incontestável pelas fotografias tiradas ao Equipamento.

34.º Pelo que, atendendo a um relatório que indica que a anomalia do Equipamento, resulta do contacto com líquidos/humidade, demonstrando assim o mau uso do Equipamento, a responsabilidade pela reparação do Equipamento não podia recair sobre a Reclamada.

35.º Conforme refere o art.º 40, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 84/2021:

*“O produtor pode opor-se ao exercício dos direitos pelo consumidor caso:
a) A não conformidade resulte exclusivamente de declarações do profissional sobre o bem, conteúdo e serviço digital e sua utilização, ou de má utilização;” (...)*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

- 36.º Assim, o que se verificou foi que, para efeitos do exercício do disposto no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, a Reclamada, de forma a verificar a anomalia, remeteu o Equipamento ao Centro Técnico do fabricante, do que resultou que as desconformidades detetadas advieram de mau uso do Equipamento, na medida em que foi exposto a líquidos ou humidade.
- 37.º Pelo que não se entende qual o fundamento da reclamação do Reclamante, se a Reclamada nada mais fez que cumprir a lei, não podendo ser responsável por suportar os custos de uma reparação cuja anomalia foi provocada pelo próprio Reclamante e que está automaticamente excluída pela garantia legal do Equipamento.
- 38.º Assim nos ensina o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, proferido em 05/04/2022, no âmbito do processo n.º 204/20.0T8AMT.P1 “Neste caso, basta ao comprador provar o mau funcionamento da coisa durante o período de duração da garantia, sem necessidade de identificar a respetiva causa ou demonstrar a respetiva existência no momento da entrega, cabendo ao vendedor que pretenda subtrair-se à responsabilidade opor-lhe e provar que a concreta causa de mau funcionamento é posterior à entrega da coisa e imputável a ato do comprador (v.g. má utilização), de terceiro ou devida a caso fortuito.”
- 39.º A Reclamada provou, mediante relatório técnico acompanhado de registo fotográfico, que o Equipamento tinha estado em contacto com humidade e/ou líquido, sem que em algum momento o Reclamante tenha provado o contrário, pelo que não podem prevalecer qualquer uma das pretensões peticionadas.
- 40.º Aliás, note-se que posteriormente o Reclamado acabou por remeter o Equipamento para reparação, no Centro Técnico da Reclamada, confirmando-se a anomalia detetada e o orçamento anteriormente elaborado, pelo que, se conformou com um relatório e orçamentos devidamente elaborados para a situação em crise.

III - Dos danos patrimoniais e não patrimoniais

- 41.º Desde logo no que se refere à indemnização pelo dano na privação de uso, atendendo a que a resposta à B foi uma resposta célere e dentro dos prazos legais, levando a que mediante o relatório do centro técnico, o Reclamante pudesse logo ter avançado para a devida reparação.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

- 42.º *Foi uma decisão do Reclamante ter levantado o Equipamento em Maio de 2025 sem proceder logo à sua reparação, o que só veio a fazer em Setembro de 2025, pelo que não poderá a Reclamada ser responsabilizada pelo pagamento de qualquer quantia a título de dano pela privação do uso.*
- 43.º *Quanto aos danos não patrimoniais, deverá ter-se em conta desde logo a gravidade dos mesmos, e não descurando “dos transtornos, incómodos, angústia e desgosto (...)”, não se deverá avaliar os referidos danos com a gravidade que impõe o art.º 496º nº 1 do Código Civil), cujo Reclamante nem sequer logrou provar.*
- 45.º *Em face do exposto, deverá a ação improceder quanto à B e, consequentemente, ser julgada improcedente a Reclamação apresentada, bem como todos os pedidos formulados pelo Reclamante, por carecerem de fundamento fáctico e base legal, na medida em que a conduta do Reclamante se revela, assim, uma tentativa de fazer prevalecer a sua pretensão e de se eximir ao pagamento de uma despesa pela qual é o próprio responsável”*

Concluiu a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da ação.

Reclamante e Reclamada apresentaram prova testemunhal e documental.

Não tendo sido possível conciliar as partes nos termos do art. 11, do Regulamento deste Tribunal Arbitral, previamente à realização da audiência, procedeu-se à realização desta.

Assim, **cumpre decidir:**

O tribunal é competente, materialmente e em razão do valor, nos termos do disposto nos nºs 2 e 3 do art. 14, da Lei 24/94 e art.s 5º e 7º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

O tribunal é territorialmente competente nos termos do art. 6º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Não há nulidades, excepções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Valor da acção: 2984,97€

Da prova produzida em julgamento, **resultam provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. Em 10.04.2024 o Reclamante, para seu uso pessoal, comprou à Reclamada, no domínio da atividade profissional desta, um computador portátil, novo, marca "APPLE", referência MBP16 M3P 12C.
- B. o contrato referido no item anterior foi celebrado nas instalações comerciais da Reclamada, sitas no “Centro Comercial Avenida” (Rua dos Campeões Europeus), no Porto.
- C. O preço do referido computador foi de 3559,00€, acrescido do valor de €274,00, para efeito de extensão do período legal de garantia, montantes estes que o Reclamante pagou à Reclamada e esta recebeu.
- D. No acto da referida compra, o Reclamante foi atendido pelo trabalhador da Reclamada, de nome, o qual, por já conhecer o Reclamante em virtude de outras compras que este aí já havia efetuado, se dispôs a realizar (e realizou) as formatações e configurações do dito equipamento através dos serviços técnicos da Reclamada.
- E. Em virtude dos atos mencionados no item anterior, o dito computador só foi entregue pela Reclamada ao Reclamante dias depois, da mencionada aquisição.
- F. No decurso do mês de Maio de 2025, sem que nada o fizesse prever, o mencionado computador deixou subitamente de funcionar.
- G. Em face do provado no item anterior, no dia 21 desse Maio de 2025, o Reclamante entregou à Reclamada o referido computador, nas instalações acima mencionadas em “B”, com vista a que esta procedesse à sua reparação ao abrigo da garantia legal do mesmo.
- H. Na sequência do provado no item anterior, a Reclamada, dois dias depois (23 de Maio) comunicou ao Reclamante que o mencionado computador apresentava corrosão nos componentes da placa principal, o que indiciava

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

que havia estado em contacto com humidade/líquidos, pelo que não aceitava proceder à reparação do aludido equipamento ao abrigo da garantia legal.

- I. Em face do provado no item anterior a Reclamada comunicou ao Reclamante que o custo da dita reparação ascendia a 934,97€.
- J. na sequência da comunicação provada no item anterior, o Reclamante, no dia 24 desse mesmo mês de Maio, deslocou-se ao mencionado estabelecimento da Reclamada, acima identificado em “B” à referida reparação em tais condições
- L. Ainda na sequência da comunicação provada no supra item “I”, o Reclamante, no dia 25, desse mês de maio, nesse mesmo estabelecimento comercial acima identificado em “B” apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada.
- M. Em setembro de 2025, porque necessitava do dito computador e a Reclamada continuava a não aceitar proceder à sua reparação ao abrigo da garantia legal, o Reclamante viu-se forçado a mandar a Reclamada proceder à dita reparação do mencionado equipamento.
- N. na sequência da reparação provada no item anterior, o dito computador foi entregue ao Reclamante reparado no dia 07.09.2025, tendo o Reclamante, nessa ocasião, pagado, contrariado, a mencionada quantia de 934,97€. O. Só o Reclamante fez e faz uso do dito computador.
- P. Q. O computador identificado em “A” é um equipamento “IP00”, facto que o torna suscetível à água, nomeadamente condensação, e poeiras.
- Q. Em virtude de a Reclamada não ter aceitado proceder à reparação do mencionado equipamento ao abrigo da garantia, o Reclamante sentiu-se incomodado, nervoso, irritado e revoltado.
- R. Em virtude de a Reclamada não ter aceitado proceder à reparação do mencionado equipamento ao abrigo da garantia, o Reclamante esteve impossibilitado de usar o dito computador nos seus hobbies, entre aqueles dias 21 de Maio e 07 de Setembro.

Factos não provados com relevância para a decisão da causa:

Os demais factos alegados, nomeadamente:

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

- A. Que o Reclamante tivesse derramado sobre o mencionado computador quaisquer líquidos, ou o tivesse colocado em contacto com estes.

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção quantos aos factos considerados provados com base das declarações do Reclamante prestadas em sede de audiência de julgamento, o qual, apesar de ser parte interessada nos autos, descreveu de forma, isenta, clara e pormenorizada, ao tribunal os factos acima considerados provados de “A” a “O” e “R”.

No que a estas declarações diz respeito, o Reclamante confirmou ao tribunal as circunstâncias de tempo, modo e lugar em que o negócio (compra do computador identificado em “A”) foi celebrado, o seu preço e finalidade a que se destinou esse bem adquirido.

Descreveu também o Reclamante ao tribunal o uso que faz do computador em causa no processo, tendo, em especial, sido perentório em afirmar que:

-- O computador é para cinema, fotografia, mails e acesso à cultura; é aficionado por fotografia;

-- foi a Reclamada que efetuou as configurações do equipamento quando lho vendeu;

-- “em maio de 2025, tentei ligar o computador e não ligava”; “disseram que tinha sinais de corrosão”; “nunca houve vazamento de líquidos no equipamento, não sai da mesa”; “quando a Sr.^a da limpeza lá vai, coloco o computador no armário, mas ela não coloca líquidos na mesa”; “ninguém mexe neste equipamento além de mim”.

Por sua vez, a testemunha, NN, trabalhador da Reclamante, confirmou que conhece o Reclamante à dez anos, tem hobby de fotografia e que o perfil deste é de pessoa cuidadosa.

Já a testemunha Vitor Ribeiro, trabalhador da Reclamada (diretor de loja), confirmou os factos provados nos itens “G”, “H”, “J”, “L” e “P”, tendo, no que a este último facto diz respeito, afirmado que “este equipamento é um “IP00”, o que não protege contra água ou poeiras” e que “é suscetível à condensação dentro do carro”.

No que à testemunha TT (responsável de departamento Apple) diz respeito, esta apesar de ter afirmado que “foi detetado liquido no equipamento” e que este “entrou pelo teclado”, admitiu também que “é difícil precisar se é humidade ou condensação”; que “poderá ter humidade se houver humidade no ar” e que o equipamento “esteve em contacto com liquido”, mas que “não sabe como lá entrou, sendo que “para a Apple, se tem liquido não assume”.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Quanto à testemunha Carlos Costa, esta confirmou que o Reclamante, em consequência da recusa da Reclamada em assumir a reparação do computador ao abrigo da garantia, demonstra insatisfação, angustia e nervosismo.

Mostrou-se também relevante para a prova dos factos acima considerados como tal, o documento (fatura recibo) junto aos autos como “Doc.7”, do qual consta o valor provado em “N”, pago pelo Reclamante à Reclamada, a título de custo de reparação do equipamento; o documento (reclamação com o nº 35677428) do qual resulta o facto provado em “L” e, por ultimo o documento (fatura recibo) junto ao processo pelo Reclamante como “Doc, 4”, do qual resulta a identificação do computador em causa nos autos e o seu preço.

Assim, da análise conjugada e ponderada de todos este elementos de prova, este tribunal arbitral não teve dúvidas em considerar provados os factos que acima considerou como tal, tendo, em especial, resultado claro a este tribunal que é possível no computador em causa nos autos surgir no seu interior humidade sem que o Reclamante tenha contribuído para tal.

Sendo o equipamento em causa nos autos um computador (como afirmaram as testemunhas acima identificadas) “suscetível à condensação dentro do carro” e “difícil precisar se [o que apresenta] é humidade ou condensação”, tendo o Reclamante negado que o equipamento tivesse estado em contacto com líquidos, não podemos imputar ao Reclamante qualquer ato causador dos danos que o computador apresenta.

Aliás, dos depoimentos das testemunhas acima identificadas, fica este tribunal convencido, isso sim, que o equipamento em causa nos autos, foi concebida com desconformidades inadmissíveis que atentam contra a sua qualidade e comprometem a sua integridade, durabilidade e funcionamento.

Quanto à matéria de facto dada como não provada, tal resulta, nuns casos, de ser matéria de direito ou conclusiva e, noutros, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Referir que do documento (email datado de 23.05.2025) junto ao processo, dele não resulta que verificação técnica foi efetuada, e que os danos que o computador apresenta tivessem necessariamente resultado de facto imputável ao Reclamante e não de desconformidades deque o equipamento padeça.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Neste sentido, veja-se também o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Por sua vez, estatui o art. 874, do Código. Civil, que “compra e venda é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a venda, por parte da Reclamado ao Reclamantes de um computador (o identificado em “A” dos factos provados), constituindo tal negócio um contrato bilateral, sinalagmática de compra e venda, segundo a qual, a Reclamado no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação (pagamento do preço) a pagar pelo Reclamante, lhe vendeu o mencionado computador, o qual o Reclamante destinou ao seu uso pessoal e não profissional, pelo que, por via disso, constitui, também, uma relação jurídica de consumo.

Estabelece o art. 762, do Cod. Civ. que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado” e o art. 798, do Cod. Civ. que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”, sendo que (art. 799, do mesmo diploma legal), cabe ao devedor (no caso à Reclamada) demonstrar que não se deve a culpa sua o seu incumprimento ou cumprimento defeituoso.

O Reclamantes pagou ao Reclamado o preço devido pelo computador em causa no processo, cumprindo, assim, para com a Reclamada com a sua obrigação. Era, então, obrigação da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida naquele contrato entre ambas celebrado, entregar ao Reclamante um computador em perfeito estado de conservação.

Nos termos do art. 5, do nº 84/2021, de 18 de Outubro, “o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º”, sendo que (art. 7º, n.º 1, do mesmo diploma) os bens devem: a) “ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam”; “b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato” e d) “possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando”.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Ora, resulta da matéria de factos provada que o computador em causa no processo padece de fragilidades, desconformidades (é suscetível de formar dentro de si condensação) que comprometem a sua durabilidade, funcionalidade e segurança.

Deste modo, é, pois, inequívoco que o Reclamado não entregou aos Reclamantes um computador com as características e qualidades acordadas, pelo que não cumpriu com aquilo que era a sua obrigação, tendo, por isso, infringido o disposto naquele art. 7º, nº 1, al. b) do citado Dec. Lei 84/2024 e o disposto nos art.s 762 e 798, ambos do Cod. Civ..

Prevê o, nº 1, do art. 12, do referido Dec. Lei 84/21, que “o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”, sendo que (art. 13.º, nº 1) “a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade”.

Estabelecendo a lei que “a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da [sua] entrega”, cabia ao Reclamado, nos termos do art. 350, nº 1, do Código Civil, demonstrar em julgamento (e tal não aconteceu) que à data da venda do sobredito computador estes não tinham as anomalias/desconformidades/defeitos que o Reclamante lhe imputa (deixou de ligar).

Na esteira do douto Ac. do STJ, de 06/09/2011, proferido no proc. nº 4757/05.4TVLSB.L1.S1, acessível em www.dgsi.pt, “*I-Mediante a concessão contratual de uma “garantia de bom funcionamento” o vendedor assegura, pelo período da sua duração, o bom funcionamento da coisa, assumindo a responsabilidade pela sanção das avarias, anomalias ou quaisquer deficiências de funcionamento verificadas em circunstâncias de normal utilização do bem.*

II - Nesse caso, o vendedor assume a “garantia de um resultado” bastando ao comprador provar o mau funcionamento durante o período de duração da garantia, sem necessidade de identificar a respectiva causa ou demonstrar a respectiva existência no momento da entrega, cabendo ao vendedor que pretenda subtrair-se à responsabilidade (obrigação de reparação, troca, indemnização) opor-lhe e provar que a concreta causa de mau funcionamento é posterior à entrega da coisa - afastando a presunção de existência do defeito ao tempo da entrega que justifica e caracteriza a garantia de bom estado e funcionamento - e imputável a acto do comprador, de terceiro ou devida a caso fortuito”(itálico nosso).

Prevê o art. 15, nº 1, do mencionado Dec. Lei nº 84/21, que “em caso de falta de conformidade do bem (...), o consumidor tem direito: a) à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

c) à resolução do contrato”, sendo que (n.º 2 do mencionado art. 15) o consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados”.

Tendo ficado demonstrado que o computador em causa nos autos padecia de desconformidade nos termos acima provados, cabia à Reclamada proceder à sua reparação ou substituição a expensas suas, conforme impõe o art.18, nº 2 e 3, do citado Dec. Lei 84/2021.

Ao não ter procedido a tal reparação a expensas suas, a Reclamada não só incumpriu o que lhe impõe a lei, como também causou ao Reclamante prejuízos (prejuízo correspondentes ao custo da reparação que o Reclamante, contrariado, teve que suportar – 934,97€ – e prejuízos relativos à sua privação de uso do computador) e danos não patrimoniais, que nos termos do art. 12 da lei 24/96 lhe deve indemnizar.

No que à despesa suportada pelo Reclamante com a reparação do computador e que se deveu à recusa infundada da Reclamada em proceder a expensas suas a tal reparação, deve esta devolver ao Reclamante o montante por este despendido (934,97€, acrescido do valor de juros de mora, nos termos e por força do disposto nos art. 804, 805, nº 1 e 806, nºs 1 e 2, todos do Cod. civil, contados à taxa legal de 4% ao ano, desde 07/09/2025 até efetivo e integral pagamento.

Já quanto à indemnização por privação do uso, na esteira do douto acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 12-12-2025, proferido no processo nº 1511/24.8T8AGD.P1, “resultando provado que, em consequência da falta de conformidade do bem vendido (...), o autor ficou privado da [sua] utilização (...)”, que havia adquirido para as suas necessidades diárias”, sendo que, conforme resulta do Ac. do STJ de 28.09.2021, proferido no processo nº 6250/18.6T8GMR.S1 “o dano decorrente da privação do uso (...) constitui dano patrimonial autónomo, quando o proprietário (...) se viu privado de um bem que faz parte do seu património, deixando de dele poder dispor e gozar livremente, com violação do respetivo direito de propriedade”.

E não se argumente que o Reclamante, se ficou privado do uso foi porque quis, pois, poderia ter procedido à reparação do bem mais cedo. A obrigação de reparação impendia e impende sobre a Reclamada, ao não o ter feito sujeita-se às consequências do seu comportamento (*sibi imputet*).

Na esteira deste último acórdão citado, não tendo ficado “demonstrado o dano que advém da privação do uso do veículo, na falta de quantificação objetiva, é legítimo o recurso à equidade para fixar a respetiva compensação”.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Assim, atento o tipo de bem em causa e o uso que lhe é conferido (uso pessoal nos seus hobbies), fixa-se o montante indemnizatório pela referida provação do uso em 5,00€ (cinco euros) diários, desde a data de 21 de maio e 07 de setembro, inclusive (110 dias), o que perfaz o montante global de 550,00€.

Quanto aos danos morais peticionados:

Preceitua o art. 496 n.º1, do Cod. Civ. que “na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Na esteira de Rabindranath Capelo de Sousa¹, “a indemnização dos danos não patrimoniais resulta claramente do art. 496.º, n.º 1, do Código Civil e é pacífica na jurisprudência e na doutrina. Só que esta disposição legal limita a ressarcibilidade dos danos não patrimoniais àqueles “que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”, o que deverá medir-se por padrões objetivos em face das circunstâncias de cada caso (...) afastando assim, a contrario, a indemnizabilidade, ou melhor, a reparabilidade dos danos morais destituídos de uma certa gravidade (...) prejuízos insignificantes ou de diminuto significado, cuja compensação pecuniária não se justifica, que todos devem suportar num contexto de adequação social, cuja ressarcibilidade estimularia uma exagerada mania de processar e que, em parte, são pressupostos pela cada vez mais intensa e interativa vida social hodierna. Assim, não são indemnizáveis os diminutos incómodos, desgostos e contrariedades, embora emergentes de atos ilícitos, imputáveis a outrem e culposos”.

Para Pires de Lima e Antunes Varela², a “gravidade do dano há de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso) e não à luz de fatores subjetivos (...) cabe, portanto, ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. (...) Os

simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais”.

¹ In O Direito Geral de Personalidade, Coimbra Editora, 1995, págs. 459 e 555/556.

² Código Civil Anotado, Volume I, 4.ª Edição Revista e Atualizada, com a colaboração de M. Henrique Mesquita, Coimbra Editora, Limitada, 1987, pág. 499

Cabe, pois, aferir se estes danos sofridos pelo Reclamante e acima considerados provados merecem, ou não, tutela jurídica.

Na esteira do duto Ac do TRP, de 12-12-2025, proferido no processo nº 1511/24.8T8AGD.P1, tristeza, angústia e ansiedade, preocupações, nervosismo, transtornos e perdas de tempo, nomeadamente com reuniões e diligências necessárias à resolução do problema surgido, afetam da vida diária, cansando perturbações do bemestar e tranquilidade, revestindo, por isso, uma gravidade objetiva que é merecedora de tutela jurídica.

Por sua vez, na esteira da decisão de 15/05/2018, proferida pelo Tribunal Arbitral de Consumo afeto ao CACRC, no proc. nº 187/18 (entendimento que sufragamos), *“segundo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais”, cabendo, no entanto, ao tribunal, em cada caso, aferir se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica, é entendimento generalizado (e deste tribunal também) que os consumidores se encontram em situação mais desfavorecida na relação jurídica face ao agente económico, sendo, também por isso, a relação jurídica de consumo um domínio em que a conflitualidade tende a gerar mais conflitos, embora estes tendam a ser de pequena monta”*.

Deste modo, por força do disposto naquele nº 1, do artigo 12º da Lei 24/96, os danos não patrimoniais acima comprovados em “Q”, são passíveis de serem indemnizados, devendo o tribunal, nos termos do n.º 3, do citado artigo 496º e do disposto no art. 494, ambos do Cod. Civ, por recurso a critérios de equidade e tendo em consideração a dimensão do dano, o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e outras circunstâncias tidas por pertinentes, fixar o montante compensatório de tais danos.

Assim sendo, entende este tribunal, com base em critérios de equidade, dimensão do dano, grau de culpa do agente (que é elevada), situação económica do lesante e dos lesados, ser adequando ficar a favor da Reclamantes um montante compensatório para tais danos de 150,00€.

Decisão:

Nestes termos, **julga-se a presente ação parcialmente procedente por provada e, em consequência:**

- a) Condena-se a Reclamada a reembolsar ao Reclamante a quantia de **€934,97** (novecentos e trinta e quatro euros e noventa e sete cêntimos), acrescidos de **INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**

juros de mora vencidos e vincendos, calculados à taxa legal de 4% ao ano, contados desde a data de 07.09.2025 e até integral pagamento.

- b) Condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de **€550,00€** (110 dias x 5,00€ dia =) a título de indemnização pelo dano de privação de uso do computador
- c) Condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante a quantia de 150,00€ a título de danos não patrimoniais.

No mais absolve-se a Reclamada.

Custas pela Reclamada e Reclamante, na proporção de metade para cada um.

Notifique-se.

Resumo:

Sendo o computador em causa nos autos (como afirmaram as testemunhas inquiridas) “suscetível à condensação dentro do carro” e “difícil precisar se [o que apresenta] é humidade ou condensação”, tendo o Reclamante negado que o equipamento tivesse estado em contacto com líquidos, não lhe pode ser imputada responsabilidade pela origem dos danos que o computador apresenta.

Nos termos do art. 5, do 84/2021, de 18 de Outubro, “o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9º”, sendo que (n.º 1, do art. 12, do mencionado diploma legal) “o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem” e (art. 13.º, n.º 1) “a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade”.

Tendo ficado demonstrado que o computador em causa nos autos padecia de desconformidade nos termos provados no processo, cabia à Reclamada proceder à sua reparação ou substituição a expensas suas, conforme impõe o art.18, nº 2 e 3, do citado Dec. Lei 84/2021.

Ao não ter procedido a tal reparação a expensas suas, a Reclamada não só incumpriu o que lhe impõe a lei, como também causou ao Reclamante prejuízos (prejuízo correspondentes ao custo da reparação que o Reclamante, contrariado, teve de suportar – 934,97€ – e prejuízos relativos à sua privação de uso do computador) e danos não patrimoniais, que nos termos do art. 12 da lei 24/96 lhe deve indemnizar.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Matosinhos, 05 de Junho, de 2026.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA