



Processo n.º 1746/2019

Requerente: A

Requerida: B

1. Relatório

1.1. O requerente, referindo que, em 25.11.2018, ao abrigo da garantia legal de conformidade, entregou, para reparação, um *tablet* da marca Denver na loja da requerida sita em C, alegou que, volvidos mais de 30 dias, concretamente em 30.12.2018, dirigiu-se à referida loja, a fim de recolher informações acerca do estado da reparação, tendo-lhe sido dado conhecimento da eventual existência de um orçamento emitido pela demandada para o efeito. Mais aduziu que, em face da resposta oferecida pela requerida, em 02.01.2019, apresentou uma reclamação *online*, na sequência da qual a demandada afirmou ter cumprido o prazo legal de 30 (trinta) dias para informar o cliente, uma vez que tentou contactar o mesmo no dia 19.12.2018. Pede que o Tribunal julgue a ação procedente, declarando resolvido o contrato celebrado com a requerida, com as legais consequências.

1.2. A requerida apresentou contestação escrita, na qual começou por alegar que, de facto, em 25.11.2018, o requerente entregou o equipamento à demandada, tendo denunciado, nessa ocasião, que, quando ligava o aparelho, o mesmo desligava-se quase de imediato. Salientando que, conforme ordem de reparação junta com o requerimento inicial do demandante e por este subscrita, o equipamento apresentava não apenas as marcas normais de uso, mas também danos em diversos pontos, designadamente duas “estaladelas” no ecrã, mais aduziu que, aquando da entrega do aparelho, o requerente foi informado sobre



o procedimento que a demandada segue sempre em situações como a que se encontra em causa nos presentes autos: recebido que seja o produto no seu estabelecimento comercial, é o mesmo enviado para a assistência técnica, para que esta confirme se as anomalias denunciadas revestem, de facto, a natureza de desconformidades e, como tal, estão cobertas pela garantia do produto – caso em que o equipamento é, de imediato, reparado ou substituído – ou se, por outro lado, se trata de danos infligidos por má utilização do bem – hipótese em que é emitido um orçamento de reparação, para a eventualidade de o adquirente pretender efetuar a reparação, a expensas suas. Acrescentou, ainda, que, no caso vertente, os serviços de assistência técnica da marca analisaram o equipamento do requerente, tendo concluído que o problema relatado resulta, diretamente, dos danos físicos infligidos no produto, os quais decorreram de uma queda, impacto ou pressão nele provocadas, evento esse que, por sua vez, desencadeia ondas de choque, que afetam os componentes internos do aparelho – atenta a significativa sensibilidade do bem a perturbações físicas –, e determinam um desempenho anormal do mesmo, revelado, nomeadamente, pelos sintomas referidos pelo requerente. Exaltando, no enalço do que precede, que a avaria do equipamento não se deve a um defeito de fabrico, pelo que não é de aplicar à presente situação o que se encontra estatuído nos n.ºs 1 e 2 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, alegou, ademais, que foi informada pelos serviços de assistência técnica do fabricante que a reparação do aparelho seria económica e tecnicamente inviável, em virtude de o mesmo apresentar ecrã tátil partido, para, de seguida, aduzir, por último, que, em todo o caso, importa salientar que, em 19.12.2018, a demandada tentou contactar o requerente, a fim de o informar que a reparação não podia ser realizada ao abrigo da garantia legal de conformidade, porém, a chamada não foi atendida. Concluindo que, atenta a análise efetuada pelos serviços de assistência técnica



do fabricante, o aparelho utilizado pelo requerente, sem problemas, durante praticamente seis meses não possui qualquer defeito de fabrico, pede que o Tribunal julgue a ação totalmente improcedente, por não provada, absolvendo a requerida do pedido.

2. O objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito à resolução do contrato, com as legais consequências.

3. As questões a resolver

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a contestação, há duas questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, com a redação em vigor que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio; e a questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à resolução do contrato invocado pelo requerente.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos relevantes para a decisão da causa:

- a) A requerida tem por objeto social o comércio retalhista em estabelecimentos comerciais físicos ou através de plataformas digitais



de artigos novos ou usados que se destinem a equipar casas e negócios, artigos de entretenimento e lazer, incluindo seus acessórios e consumíveis, que se traduzem essencialmente em aparelhos eletrodomésticos, eletrónica de consumo e entretenimento, tais como equipamentos de informática, de iluminação, de fotografia, de vídeo, áudio e comunicações, dedicando-se, ainda, à distribuição e exportação dos artigos atrás referidos, bem como à sua manutenção e reparação;

- b) Para uso pessoal, em 02.06.2018, o requerente adquiriu, em loja da requerida, um *tablet* da marca Denver, modelo TAQ-70312 (ecrã tátil de 7" – capacidade de armazenamento de 8 GB), de cor preto, pelo preço de € 69,99 (sessenta e nove euros e noventa e nove cêntimos) – facto que se julga provado com base no mesmo documento junto a fls. 5-6 e 28-29 dos autos, emitido pela requerida e intitulado “Ordem de Reparação”, que foi subscrito pelo requerente, e nos documentos juntos a fls. 75 e 94 dos autos;
- c) Em 25.11.2018, o requerente dirigiu-se à loja da requerida sita em C e denunciou junto daquela que, de forma constante, o equipamento descrito em b), depois de ligado, não completava o processo de iniciação que carrega o sistema operacional, desligando-se (“liga, aparece Denver e desliga-se”), pelo que entregou o aparelho para reparação – facto que se julga provado com base no mesmo documento junto a fls. 5-6 e 28-29 dos autos;
- d) Naquela data, o equipamento descrito em b) apresentava duas pequenas estaladelas num dos cantos da parte frontal do ecrã tátil – facto que se julga provado com base no mesmo documento junto a



fls. 5-6 e 28-29 dos autos e no depoimento da testemunha J em sede de audiência arbitral realizada em 19.06.2020;

- e) A requerida enviou o equipamento descrito em b) ao agente técnico reparador oficial da marca do aparelho – a S, Lda. –, o qual elaborou e reproduziu na plataforma partilhada (com a demandada) “X” um “Relatório Técnico” onde fez consignar que *«[o] aparelho apresenta o ecrã/ecrã tátil partido (conforme fotos em anexo), situação não coberta pela garantia. A reparação em orçamento apresenta-se económica e tecnicamente inviável. Nota: O dano físico que o aparelho tem decorreu de uma queda, impacto ou pressão. Esse evento desencadeia ondas de choque que afetam os componentes internos do aparelho. Estes, por serem de significativa sensibilidade a perturbações físicas, passarão a ter desempenhos anormais, afetando as prestações do aparelho, incluindo os sintomas referidos pelo cliente. Importa referir que os desempenhos anormais referidos podem não ocorrer imediatamente após a queda, impacto ou pressão, devido à constituição físico-química dos diferentes componentes eletrónicos e sua interdependência no circuito eletrónico. Naturalmente, esta situação não se encontra coberta pela garantia, pois advém de um evento externo ao aparelho. 19:4020.A4W3 – Ecrã tátil, Partido, Reparação Tecnicamente Inviável (MND)»* – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 81-82 dos autos e nos depoimentos das testemunhas H e J em sede de audiência arbitral realizada em 19.06.2020;
- f) O equipamento descrito em b) não completa o processo de iniciação que carrega o sistema operacional – facto que se julga provado com base na declaração confessória judicial da requerida produzida sob artigo 7.º da contestação, nos termos dos artigos 352.º, 353.º, n.º 1, 355.º, n.º 1 e 2, 356.º, n.º 1, 357.º, n.º 1 e 358.º, n.º 1, todos do Código Civil;



- g) A S, Lda. concluiu que a reparação do equipamento descrito em b) era economicamente inviável, porque importava a substituição do ecrã frontal, da bateria (colada ao *chassis* do ecrã, sob pena de ficar deformada) e da *motherboard*, além dos custos da mão-de-obra, e tecnicamente inviável, porque a abertura do aparelho poderia determinar o agravamento do dano físico no ecrã referido em e) – facto que se julga provado com base no depoimento da testemunha J em sede de audiência arbitral realizada em 19.06.2020;
- h) A oficina técnica da S, Lda. não efetuou qualquer intervenção sobre o equipamento descrito em b) – facto que se julga provado com base no depoimento da testemunha J em sede de audiência arbitral realizada em 19.06.2020.

4.1.2. Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que:

- a) No dia 19.12.2018, a requerida tentou contactar o requerente com o propósito de informar este último que a reparação do equipamento descrito em b) do ponto 4.1.1. *supra* não podia ser realizada ao abrigo da garantia legal de conformidade, contudo, a chamada não foi atendida por aquele;
- b) A anomalia no funcionamento do equipamento descrito em b) do ponto 4.1.1. *supra* não resulta de qualquer desconformidade, mas sim de um mau uso do aparelho.



4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos 4.1.1. e 4.1.2. desta sentença

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelas partes e aos depoimentos das testemunhas H (responsável de loja da requerida sita em C, desde fevereiro de 2020, tendo exercido, nos dois anos anteriores, idênticas funções em loja da requerida sita em Paredes) e J (responsável técnico na S, Lda., desde janeiro de 2020, tendo exercido, desde 2007 até àquela data, a atividade de técnico de reparações na mesma empresa) em sede de audiência de julgamento arbitral realizada em 19.06.2020 e, ainda, à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão que integra o elenco de factos julgados provados, com a indicação dos concretos meios de prova que levaram à fixação de tal matéria de facto, pela sua particular relevância no contexto da presente lide, importa, ainda, densificar a motivação do sentido da decisão do Tribunal quanto às asserções constantes da alínea f) do ponto 4.1.1. e das alíneas a) e b) do ponto 4.1.2. desta sentença.

Assim, no que tange à decisão sob alínea f) do elenco de factos julgados provados, a requerida, ao asseverar, sob artigo 7.º da contestação, que *«(...) os serviços de assistência técnica da marca analisaram o equipamento em questão, tendo concluído que o problema relatado resulta, diretamente, dos danos físicos do produto»*, emitiu uma declaração confessória judicial, pois tal alegação pressupõe o reconhecimento da existência da anomalia de funcionamento denunciada pelo requerente. Trata-se, assim, de reconhecimento que a requerida fez ao requerente da realidade de



um facto que lhe é desfavorável e que favorece a contraparte (artigo 352.º do Código Civil), sendo a declaração dotada de força probatória plena contra o confitente (artigo 358.º, n.º 1 do Código Civil).

Convocando aqui o ensinamento de MANUEL DE ANDRADE¹, a confissão “[é] uma declaração de ciência (não uma declaração constitutiva, dispositiva ou negocial), pela qual uma pessoa reconhece a realidade de um facto que lhe é desfavorável (*contra se pronuntiatio*) – dum facto cujas consequências jurídicas lhe são prejudiciais e cuja prova competiria, portanto, à outra parte, nos termos do artigo 342.º do Código Civil”. Pelo que, se a parte reconhece um facto como verdadeiro, apesar de ter interesse em o impugnar ou negar, porque desfavorável à sua pretensão (e favorável aos interesses da contraparte), então pode e deve, legítima e naturalmente, concluir-se que o facto é mesmo verdadeiro.

Ademais, como salienta JOSÉ LEBRE DE FREITAS², “a confissão constitui um meio de prova pleníssima no sentido de não admitir prova em contrário e de a sua impugnação só pode ser efetuada pela invocação da falta ou vícios de vontade”. De igual forma, e a título complementar, acrescenta ADRIANO VAZ SERRA³ que “a força probatória plena, atribuída pela lei à confissão judicial e a certas confissões extrajudiciais, é independente da intenção do confitente e funda-se na regra de experiência de que quem conhece um facto a si desfavorável e favorável à parte contrária fá-lo porque sabe ser ele verdadeiro”.

Pelo que, em extrema síntese, nos casos em que a confissão faz prova plena, o confitente não pode, em princípio, invalidá-la (sem prejuízo do

¹ MANUEL DE ANDRADE, *Noções Elementares de Processo Civil*, Coimbra Editora, 1979, pp. 240-241.

² JOSÉ LEBRE DE FREITAS, *A Confissão no direito probatório*, Almedina, 1984, pp. 249 e 744-745.

³ ADRIANO VAZ SERRA, *Direito Probatório Material*, in Boletim do Ministério da Justiça, n.º 111, p. 16.



disposto no artigo 359.º do Código Civil), e o adversário não carece de fazer outra prova do facto confessado, ficando o julgador vinculado à confissão.

Já no que concerne à decisão em matéria de facto sob alínea a) do elenco de factos julgados não provados, cremos que o documento carreado pela requerida sob Doc. 1 com a contestação e junto a fls. 46 dos autos não se revela suficientemente idóneo a demonstrar que a requerida, na data de 19.12.2018, tentou estabelecer, sem sucesso, contacto telefónico junto do requerente, a fim de informar este último que a reparação do *tablet* não podia ser realizada ao abrigo da garantia legal de conformidade, uma conclusão que não resultou abalada (antes pelo contrário, até se agudizou) pelo depoimento da testemunha H. Tendo presente que o depoente ora nomeado não tomou conhecimento direto dos factos relativos à situação aqui em apreço, visto encontrar-se, à data dos mesmos, a exercer a sua atividade profissional na loja de P (e não de C) da requerida, pelo que se limitou a descrever o procedimento habitualmente adotado pela demandada no âmbito do serviço de assistência pós-venda, cumpre notar que a dita testemunha, em resposta a esclarecimentos solicitados pela Ilustre Mandatária do requerente sobre o disposto no documento de fls. 46 dos autos (com o qual a testemunha foi confrontada), asseverou que tal documento (*print*) foi extraído de *software* de gestão da requerida, ligado a todos os agentes reparadores de equipamentos – o X – e que as datas apostas em cada um dos registos do “Histórico de atividades” não são suscetíveis de serem manipuladas pelos funcionários da aqui demandada, porém, revelou desconhecer se eventuais tentativas frustradas de contacto telefónico com um cliente ficam registadas no sistema informático e acabou por afirmar que as interações mantidas com um cliente, pelo mesmo meio de comunicação, ficam automaticamente registadas na referida plataforma (quando, num primeiro momento, declarou que as informações relativas a tais contactos eram digitadas



por funcionário da entidade requerida), o que parece ser contrariado pelo próprio documento ora em análise, visto que cada registo de interação (através de *Short Message Service* – SMS, chamada de voz ou outro meio de comunicação) nele refletido tem associado uma alcunha (*alias*) do seu criador.

Por último, no que respeita à decisão em matéria de facto sob alínea b) do elenco de factos julgados não provados, atenta a regra de distribuição do ónus da prova plasmada no artigo 342.º, n.º 2 do Código Civil, entendemos que a requerida não logrou demonstrar que a anomalia no funcionamento do *tablet*, denunciada pelo requerente – o equipamento, depois de ligado, não completa o processo de iniciação que carrega o sistema operacional, desligando-se – resultou diretamente de manuseamento indevido do aparelho pelo demandante (ou por terceiro), que provocou as duas pequenas estaladelas num dos cantos da parte frontal do ecrã tátil [cf. alínea d) do ponto 4.1.1. *supra*].

Concretizando: no depoimento que prestou em audiência arbitral, a testemunha J começou por referir, a instâncias do Ilustre Mandatário da requerida, que a anomalia denunciada pelo requerente adveio diretamente de impacto ou pressão exercida sobre o equipamento, que afetou a *motherboard* (“placa-mãe”) do aparelho, mais precisamente, determinou a quebra dos frágeis circuitos integrados (*chips*) que asseguram as comunicações entre os diferentes componentes internos. Sucede, porém, que o depoente, quando questionado pelo Tribunal e pela Ilustre Mandatária do requerente sobre a concreta análise técnica desenvolvida sobre o estado do equipamento, além de ter reconhecido que não foi o responsável pela mesma, esclareceu que o aparelho “não foi aberto” (i.e., a S, Lda. não acedeu ao seu interior), dada a existência de dano físico (*touchscreen* partido num dos cantos da parte frontal do equipamento, um dano com dimensão pouco inferior a um dedo mindinho, nas palavras da testemunha), evento que, *per se*, levou a S, Lda. a assumir que a avaria reportada



não se encontra coberta pela garantia de conformidade. Destarte, embora se admita que, em abstrato, o evento apontado pela requerida (a partir do “Relatório Técnico” da S, Lda.) – dano infligido no ecrã tátil – se revela adequado à produção da anomalia no funcionamento do aparelho, justo é convir que, em concreto, a demandada não conseguiu estabelecer essa causalidade direta, demonstrando cabalmente que a causa ou origem da alegada falta de conformidade reside numa circunstância ocorrida depois da entrega do bem – *vide*, neste sentido, o Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia (Primeira Secção) de 04.06.2015, proferido no Processo n.º C-497/13 – *Froukje Faber c. Autobedrijf Hazet Ochten BV*, na sequência de pedido de decisão prejudicial apresentado pelo Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden (Países Baixos), nos termos do artigo 267.º do TFUE, disponível em <http://curia.europa.eu/>.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Da aplicabilidade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, com a redação em vigor que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio, à situação dos autos

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões de direito a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio e apreciado criticamente o conjunto da prova produzida nestes autos, cumpre a este Tribunal aferir, num primeiro momento, se a situação em causa nos presentes autos se subsume ao âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril.

Por via do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, foi transposta, para a ordem jurídica portuguesa, a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e



do Conselho, de 25 de maio (doravante “Diretiva”), “sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas”, estabelecendo-se, entre nós, um regime especial aplicável à compra e venda de bens de consumo e outros contratos de consumo, tendente a assegurar a proteção dos interesses do consumidor em face da incontornável assimetria de formação, informação e conhecimentos no quadro das relações jurídicas estabelecidas com um profissional, no exercício da sua atividade, a qual se projeta, nomeadamente, e com particular expressão, na determinação do objeto que concretamente deve ser prestado e sua conformidade com o que foi convencionado entre as partes.

Enquanto corolário do princípio *pacta sunt servanda*, expressamente consagrado no artigo 406.º do Código Civil, *maxime* do subprincípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos, e do princípio geral do cumprimento das obrigações, nos termos do qual “[o] devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado” (artigo 762.º, n.º 1 do Código Civil), àquele que se dedica profissionalmente à venda de bens ou à prestação de serviços cumpre assegurar que a sua prestação material é conforme com o contrato celebrado com o consumidor, isto é, garantir que o conteúdo da sua obrigação, com as características e qualidades acordadas com o contraente mais débil da relação jurídica, encontra identidade no bem efetivamente entregue ou no serviço, de facto, prestado.

Feito este enquadramento inicial, a fim de nos pronunciarmos, em concreto, acerca da aplicabilidade do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril⁴, ao caso vertente, o artigo 1.º-A deste diploma determina que o mesmo é aplicável aos “contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e

⁴ Pertencem a este diploma as normas que, sem indicação do respetivo diploma, adiante se mencionarem.



consumidores” (n.º 1), mas também, “com as necessárias adaptações, aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada⁵ ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens de consumo” (n.º 2), entendendo-se por “bem de consumo” “qualquer bem imóvel ou móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão” [artigo 1.º-B, alínea b)]. Delimitado, desta forma, o âmbito objeto de aplicação daquele texto normativo, também extraímos, a partir daquele artigo 1.º-A, n.º 1, o seu universo subjetivo de aplicação, quando nele se identificam os sujeitos das relações contratuais abarcadas por este compêndio legal – *consumidores* e *profissionais* –, cujas definições se encontram positivadas, respetivamente, nas alíneas a) e c) do artigo 1.º-B.

Assim, em termos bastante próximos da definição plasmada na Lei n.º 24/96, de 31 de julho⁶, nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 67/2003, considera-se *consumidor* “aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados

⁵ Em relação ao contrato de empreitada, vigora um entendimento claramente maioritário, que acompanhamos, segundo o qual, estando em causa um contrato de empreitada que tem por objeto a modificação de um bem já existente, tal relação jurídica extravasa o âmbito objetivo de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08.04. Sem embargo da alteração legislativa operada àquele diploma pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio, incluir, inovadoramente e de forma expressa, o contrato de empreitada de bens de consumo no universo de vínculos negociais sujeitos à sua malha normativa, importa atentar no facto de a letra da norma do n.º 2 do artigo 1.º-A se referir, precisamente e modo não despidendo, “aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada (...)” [sublinhado nosso], visando desta forma, segundo cremos, confinar o âmbito objetivo de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08.04. apenas ao contrato de empreitada (e outras prestações de serviço) em que é entregue ao consumidor um bem de que ele não dispunha anteriormente, ou seja, à empreitada de construção (e já não às empreitadas de reparação ou modificação). Neste sentido, JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo – Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, Coleção Teses, Coimbra, Almedina, junho de 2012, pp. 234-237, já na vigência da redação mais recente do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08.04., com amplas referências doutrinárias a sufragar idêntico entendimento. Permanece, assim, atual e adequada a posição defendida, entre outros, por PEDRO ROMANO MARTINEZ, *Empreitada de Consumo*, in *Themis – Revista da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa*, Ano II, n.º 4, 2001, pp. 155-171.

⁶ Lei de Defesa do Consumidor, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.



serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios” [artigo 1.º-B, alínea a)], contendo já este segmento derradeiro da definição uma referência ao *profissional*, categoria na qual se inscreve o *vendedor*, ou seja, “qualquer pessoa singular ou coletiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua atividade profissional” [artigo 1.º-B, alínea c)].

Adota-se, desta forma, como bem exalta o emérito Professor JOÃO CALVÃO DA SILVA, uma “noção de *consumidor em sentido estrito*, a mais corrente e generalizada na doutrina e nas Diretivas comunitárias: *pessoa que adquire um bem ou um serviço para uso privado* – uso pessoal, familiar ou doméstico, na fórmula da al. a) do art. 2.º da Convenção de Viena de 1980 sobre a compra e venda internacional de mercadorias, inspiradora da Diretiva 1999/44/CE, e do § 9-109 do Uniform Commercial Code – de modo a satisfazer as necessidades pessoais e familiares, mas *não já aquele que obtém ou utiliza bens e serviços para satisfação das necessidades da sua profissão ou empresa*”, porquanto “(...) todo aquele que adquira bens ou serviços destinados a uso não profissional será uma pessoa humana ou pessoa singular, com exclusão das pessoas jurídicas ou pessoas coletivas, as quais adquirem bens ou serviços no âmbito da sua atividade, segundo o princípio da especialidade do escopo, para a prossecução dos seus fins, atividades ou objetivos profissionais (art.º 160.º do Código Civil e art.º 6.º do Código das Sociedades Comerciais)”, concluindo o mesmo autor que «[a] noção estrita de consumidor – *pessoa singular que adquire a fornecedor profissional bens ou serviços para uso não profissional* –, que defendemos em geral e temos por consagrada no n.º 1 do art. 2.º da LDC [Lei de Defesa do Consumidor] (...) impõe-se pertinente e inquestionavelmente *in casu* à luz do princípio da interpretação conforme à Diretiva, em que se define consumidor como



“qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente Diretiva, atue com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional” (al. a) do n.º 2 do art. 1.º)»⁷.

Revertendo à situação em apreço, reveste meridiana clareza que estamos na presença de uma relação jurídica de consumo sujeita à disciplina normativa do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na medida em que em causa está a celebração de um **contrato de compra e venda de um bem de consumo** (*tablet*), em que o requerente, porque o adquiriu para uso pessoal, é um *consumidor*, e a requerida, porque vendeu o referido bem no exercício da sua atividade económica com escopo lucrativo, é um *profissional* – cf. decisões em matéria de facto sob alíneas a) e b) do ponto 4.1.1. *supra*.

4.2.2. Da questão da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à resolução do contrato de compra e venda

Tendo o Tribunal concluído no sentido da sujeição da situação em apreço nos autos à regulação normativa plasmada no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, importa, agora, curar de saber se se encontram preenchidos os pressupostos constitutivos do alegado direito à resolução do contrato de compra e venda de que o requerente se arroga e opõe à requerida.

⁷ JOÃO CALVÃO DA SILVA, *Venda de Bens de Consumo – DL n.º 67/2003, de 8 de abril* | *Directiva n.º 1999/44/CE – Comentário*, Coimbra, Almedina, 4.ª edição, 2010, pp. 55 e seguintes, e *Compra e Venda de Coisas Defeituosas*, Coimbra, Almedina, 2001, pp. 112-114. No mesmo sentido, o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 14.10.2010, proferido no Processo n.º 8708/05.8TBBRG.G1.S1, Relator: Álvaro Rodrigues, o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20.10.2011, proferido no Processo n.º 1097/04.0TBILLE.E1.S1, Relator: Moreira Alves, e o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 11.02.2020, proferido no Processo n.º 491/11.4 TVLSB.L1-1, Relator: Pedro Brighton, todos disponíveis em <http://www.dgsi.pt/>



Como vimos, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que **sejam conformes** com o contrato de compra e venda (artigo 2.º, n.º 1), respondendo o primeiro perante o segundo por **qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue** (artigo 3.º, n.º 1). Por outras palavras, o profissional é responsável por assegurar que a sua prestação contratual, tal como estipulada no vínculo negocial celebrado com o consumidor, coincide com a prestação efetuada, constituindo o momento relevante para esta operação de avaliação da conformidade com o conteúdo do contrato o da entrega do bem.

Para auxiliar o intérprete-aplicador na definição dos elementos que integram o conteúdo do contrato, o legislador previu, no n.º 2 do artigo 2.º, um conjunto de critérios-índice, formulados pela negativa, que, se preenchidos por um facto alegado e provado pelo consumidor, são reveladores de uma falta de conformidade do bem entregue pelo profissional. Embora resulte da letra da norma o recurso à técnica legislativa da presunção *iuris tantum* (artigos 349.º e 350.º, n.ºs 1 e 2 do Código Civil), acompanhamos JORGE MORAIS CARVALHO quando assinala que, no bom rigor jurídico, não se consagra ali uma genuína presunção legal de desconformidade, na medida em que “a verificação da desconformidade por referência aos critérios definidos afasta a possibilidade lógica de prova em contrário, não sendo possível [ao vendedor] provar a conformidade de um bem desconforme”⁸ ou, por outras palavras, se o profissional não conseguir demonstrar a inexistência do facto a que corresponde a alegada desconformidade, não dispõe da faculdade de, ainda assim, provar que o bem é conforme com o contrato.

Naquele artigo 2.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, enunciam-se, então, os critérios legais para a aferição da existência de

⁸ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2013, p. 173.



desconformidade. Em breves palavras, “presume-se” que um bem de consumo não é conforme com o contrato se o consumidor alegar e demonstrar algum facto que revele que o objeto entregue:

- a) Não preenche todas as características descritas, em termos precisos, concretos e objetivos, pelo vendedor e/ou não cumpre os objetivos anunciados pelo profissional [1.ª parte da alínea a)];
- b) Não apresenta as mesmas qualidades ou características de uma amostra ou modelo exibido ao consumidor, sem que o profissional tenha ressalvado e expressamente esclarecido o consumidor dessa não correspondência integral [2.ª parte da alínea a)];
- c) Não é adequado ao cumprimento de um uso específico que o consumidor pretendia conferir ao bem, do qual o vendedor foi informado em momento prévio à celebração do contrato e integrou, assim, o conteúdo deste [alínea b)];
- d) Não se revela apto, segundo um critério objetivo, a satisfazer todas as utilizações habituais conferidas a bens do mesmo tipo [alínea c)];
- e) Não apresenta as características ou a *performance* que, atendendo à natureza do bem, um consumidor médio podia dele razoavelmente esperar [alínea d)].

Significa isto, portanto, que, mediante alegação e prova da ocorrência, **no momento da entrega do bem pelo vendedor**, de facto(s) que preencha(m) um ou mais dos critérios acima enunciados, o consumidor pode prevalecer-se de qualquer um dos direitos previstos no artigo 4.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, não sujeitos a qualquer hierarquia no seu exercício (artigo



4.º, n.º 5, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito)⁹, a saber, os direitos de *reparação* e *substituição* do bem sem quaisquer encargos, o direito de *redução adequada do preço* e do **direito de resolução do contrato** – e, cumulativamente, o direito de indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do **prazo da garantia legal de conformidade** de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (artigo 5.º, n.º 1). E, facilitando a árdua tarefa de demonstração de que o vício ou defeito pré-existia ao momento da entrega (entenda-se: do fornecimento material) do bem, com a qual está onerado o consumidor, o legislador consagrou uma **presunção de anterioridade** – em termos mais favoráveis aos previstos na norma paralela

⁹ Neste sentido, entre outros, o Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 05.06.2014, proferido no Processo n.º 1725/12.3TBBRG.G1, Relator: Helena Melo, com amplas referências jurisprudenciais, o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 02.03.2015, proferido no Processo n.º 9455/09.7TBMAL.P1, Relator: Caimoto Jácome, o Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 22.10.2015, proferido no Processo n.º 193/13.7TBFAF.G1, Relator: Raquel Silva, e o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 10.12.2019, proferido no Processo n.º 701/14.6TBMATA.L1.S1, Relator: Pedro de Lima Gonçalves, todos acessíveis em <http://www.dgsi.pt/>. A este respeito, cumpre assinalar que, sendo a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio, uma diretiva de harmonização mínima, pela mesma é salvaguardada a possibilidade de os Estados-Membros promoverem, no seu Direito interno, uma proteção mais elevada dos consumidores por comparação com aquela que resulta do disposto no seu artigo 3.º, n.º 3. Ora, com as soluções adotadas no n.º 1 do artigo 12.º da versão originária da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e, depois, no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de agosto – o qual, como revelado pelo seu Preâmbulo, assumiu como “[p]reocupação central (...) a de evitar que a transposição da diretiva pudesse ter como consequência a diminuição do nível de proteção já hoje reconhecido entre nós ao consumidor” –, foi intenção do legislador reconhecer ao consumidor a opção de exercer qualquer um dos direitos aí previstos sem sujeição a hierarquização ou regime de precedência ou prevalência do par “reparação/substituição” sobre o par “redução/resolução” – ao contrário do que foi declarado, nomeadamente, no Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães de 20.02.2020, proferido no Processo n.º 1213/17.1T8BGC.G1, Relator: Jorge Teixeira, disponível em <http://www.dgsi.pt/> –, encontrando-se tal escolha apenas sujeita às limitações impostas pela impossibilidade da solução adotada e pelo princípio da boa-fé (artigo 334.º do Código Civil).



(artigo 5.º, n.º 3) da Diretiva de harmonização mínima transposta pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril –, de acordo com a qual “[a]s faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respetivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa (por se tratar de um bem de desgaste rápido ou sujeito a um prazo de validade) ou com as características da falta de conformidade” (quando resultar de forma evidente que esta não se ficou a dever a circunstâncias relativas ao próprio bem e à sua utilização segundo os termos normais ou fixados pelas partes) – artigo 3.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril¹⁰.

Por sua vez, ao profissional pode não bastar a alegação e prova de que o mau estado e/ou o mau funcionamento do bem de consumo inexistiam no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. Excetuando os casos em que o consumidor tem conhecimento do defeito ou ónus que incide sobre o objeto prestado ou tal limitação do bem tenha sido expressamente ventilada entre as partes em momento prévio à celebração do negócio (artigo 2.º, n.º 3), **a ilisão da presunção de anterioridade e consequente afastamento da garantia legal de conformidade dependem da alegação e prova da ocorrência de um facto posterior ao momento da**

¹⁰ JORGE MORAIS CARVALHO, MICAEL MARTINS TEIXEIRA, *Dois presunções que não são presunções: a desconformidade na venda de bens de consumo em Portugal*, Revista de Direito do Consumidor, n.º 115 (janeiro – fevereiro de 2018), pp. 311-330. Assinalam estes autores que também a dita “presunção de anterioridade da desconformidade” não se trata, *summo rigore*, de uma presunção legal, entendida enquanto “(...) inferência factual realizada pelo legislador entre um facto, cuja hipótese de ocorrência se assume (facto base da presunção) e outro facto cuja hipótese de ocorrência se infere da do primeiro, segundo as regras da experiência (facto presumido), visto que “(...) a ocorrência do facto base da suposta presunção de anterioridade – o facto demonstrativo da desconformidade – não permite necessariamente induzir, com base nas regras da experiência, que esse facto já se verificava no momento da entrega do bem – facto suposta, mas erradamente presumido.”



entrega, imputável ao consumidor (e.g. por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito, do qual tenha resultado diretamente a falta de conformidade, não podendo o mau uso servir para evitar a responsabilidade do vendedor em relação a outras anomalias manifestadas pelo bem e que em nada se relacionem com o dito manuseamento indevido.

De resto, cumpre, ainda, notar que, de acordo com o n.º 2 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, **a reparação ou a substituição de um bem móvel deve ser feita no prazo máximo de 30 dias, que se conta a partir do momento em que o bem é entregue ao vendedor para reparação ou substituição.** Em caso de incumprimento do referido prazo, o vendedor incorre em responsabilidade contraordenacional, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 12.º-A, devendo também entender-se, em consonância com o espírito do regime, que **a inobservância daquele prazo “atribui ao consumidor o direito de optar imediatamente por outra solução (...), nomeadamente a resolução do contrato (...)”¹¹.**

Retomando, de novo, a situação aqui em análise, considerando que, em face das decisões sob alíneas b) e c) do elenco de factos julgados provados, se constata que a alegada falta de conformidade do bem se manifestou dentro do prazo de 2 (dois) anos a contar desde a data da entrega do *tablet*, julga-se preenchida a condição prevista no n.º 1 do artigo 5.º para o exercício, numa primeira instância, do direito à reposição da conformidade com o contrato, sem encargos, por meio de reparação.

Neste enalço, também se verifica que o requerente foi capaz de alegar e demonstrar a existência de anomalia no *tablet* que preenche o critério-índice da alínea d) do n.º 2 do artigo 2.º – cf. alínea f) do ponto 4.1.1. *supra* –, pois, afinal,

¹¹JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2013, p. 209.



cremos indiscutível que um *tablet* que não completa o processo de arranque durante o carregamento do sistema operativo nele instalado não apresenta as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem, na medida em que impossibilita o consumidor de aceder e aproveitar o conjunto das utilidades facultadas pelo equipamento.

Por seu turno, conforme decisão em matéria de facto sob alínea b) do ponto 4.1.2. desta sentença (com a respetiva motivação sob ponto 4.1.3. deste aresto, para onde se remete e cujo teor se dá por integralmente reproduzido), a requerida não logrou demonstrar que a anomalia denunciada pelo requerente teve origem, em termos de causa-efeito, num manuseamento indevido do *tablet* pelo demandante e/ou por terceiro, consubstanciado numa queda, impacto ou pressão naquele provocadas. Dispondo a requerida de maiores conhecimentos técnicos sobre o bem e mantendo um contacto mais próximo com os factos, designadamente com o estado em que se encontrava o equipamento no momento da entrega ao requerente, e com aquele de quem adquiriu o bem, nomeadamente o produtor, certo é que, no caso *sub judice*, se concluiu que a requerida (através da assistência técnica da S, Lda.) não realizou uma perícia ao bem, apta a discernir se o mau funcionamento do *tablet* foi (ou não) consequência de uma queda, impacto ou pressão nele produzidas (ainda que, para tanto, tivesse de obter o assentimento do demandante para a remoção do ecrã tátil danificado e sua substituição por outro, a expensas daquele, dada a impossibilidade técnica de aceder ao interior do aparelho com aproveitamento do ecrã frontal molestado pelo consumidor ou por terceiro), nem procedeu à reparação do equipamento no prazo máximo de 30 dias, por a mesma ser económica e tecnicamente inviável – cf. alíneas e), g) e h) do ponto 4.1.1 *supra*.



Por conseguinte, **não tendo a requerida logrado demonstrar que a identificada falta de conformidade se deveu a uma ação externa exercida sobre o *tablet* (nomeadamente, a alegada queda, impacto ou pressão infligido sobre o equipamento), posterior à sua entrega, imputável ao requerente e/ou a terceiro utilizador do bem, e estabelecer um nexo de causalidade direta entre tal facto e a anomalia detetada pelo aqui demandante, tem a ação arbitral forçosamente de proceder.**

Assiste, assim, ao requerente o direito à resolução do contrato de compra e venda do *tablet* da marca Denver, modelo TAQ-70312 (ecrã tátil de 7" – capacidade de armazenamento de 8 GB), de cor preto, operada por via da declaração resolutiva incorporada na própria propositura da presente ação, a qual importa a destruição dos efeitos daquele acordo de vontades, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado (artigo 289.º, n.º 1 *ex vi* artigo 433.º e artigo 434.º, n.º 1, 1.ª parte, todos do Código Civil), ou seja, impende sobre a demandada a obrigação de devolver ao demandante a quantia de € 69,99 (sessenta e nove euros e noventa e nove cêntimos), ficando este último adstrito à obrigação de restituir o *tablet* à primeira (caso o mesmo se encontre na sua posse).

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando-se a ação totalmente procedente, declara-se resolvido o contrato de compra e venda que teve por objeto (mediato) o *tablet* da marca Denver, modelo



TAQ-70312 (ecrã tátil de 7" – capacidade de armazenamento de 8 GB), de cor preto, com as legais consequências (artigo 289.º, n.º 1 *ex vi* artigo 433.º e artigo 434.º, n.º 1, 1.ª parte, todos do Código Civil).

Notifique-se.

Braga, 14 de agosto de 2020

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

Resumo:

1. Enquanto corolário do princípio *pacta sunt servanda*, expressamente consagrado no artigo 406.º do Código Civil, *maxime* do subprincípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos, e do princípio geral do cumprimento das obrigações, nos termos do qual “[o] devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado” (artigo 762.º, n.º 1 do Código Civil), àquele que se dedica profissionalmente à venda de bens ou à prestação de serviços cumpre assegurar que a sua prestação material é conforme com o contrato celebrado com o consumidor, isto é, garantir que o conteúdo da sua obrigação, com as características e qualidades acordadas com o



contraente mais débil da relação jurídica, encontra identidade no bem efetivamente entregue ou no serviço, de facto, prestado;

2. Em face do postulado no n.º 1 do artigo 1.º-A do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, verifica-se que este diploma é aplicável aos contratos de compra e venda que tenham por objeto um “bem de consumo”, isto é “qualquer bem imóvel ou móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão” [artigo 1.º-B, alínea b)], celebrados entre consumidores e profissionais, cujas definições se encontram positivadas, respetivamente, nas alíneas a) e c) do artigo 1.º-B do mesmo diploma legal;
3. Mediante alegação e prova da ocorrência, no momento da entrega do bem pelo vendedor, de facto(s) que preencha(m) um ou mais dos critérios acima enunciados, o consumidor pode prevalecer-se de qualquer um dos direitos previstos no artigo 4.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, não sujeitos a qualquer hierarquia no seu exercício (artigo 4.º, n.º 5, a não ser que tal se revele impossível ou constitua abuso de direito), a saber, os direitos de *reparação* e *substituição* do bem sem quaisquer encargos, o direito de *redução adequada do preço* e o direito de *resolução* do contrato – e, cumulativamente, o direito de indemnização por perdas e danos resultantes de falta culposa do cumprimento da obrigação de conformidade (artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e artigo 798.º do Código Civil) –, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo da garantia legal de conformidade de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respetivamente, de coisa móvel ou imóvel (artigo 5.º, n.º 1);



4. E, facilitando a árdua tarefa de demonstração de que o vício ou defeito pré-existia ao momento da entrega (entenda-se: do fornecimento material) do bem, com a qual está onerado o consumidor, o legislador consagrou uma presunção de anterioridade – em termos mais favoráveis aos previstos na norma paralela (artigo 5.º, n.º 3) da Diretiva de harmonização mínima 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio, transposta pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril –, de acordo com a qual “[a]s faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respetivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa” (por se tratar de um bem de desgaste rápido ou sujeito a um prazo de validade) “ou com as características da falta de conformidade” (quando resultar de forma evidente que esta não se ficou a dever a circunstâncias relativas ao próprio bem e à sua utilização segundo os termos normais ou fixados pelas partes) – artigo 3.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril;

5. Por sua vez, ao profissional pode não bastar a alegação e prova de que o mau estado e/ou o mau funcionamento do bem de consumo inexistiam no momento da celebração do contrato ou no momento da entrega do bem ao consumidor ou, até, que o bem funcionou normalmente durante algum tempo. Excetuando os casos em que o consumidor tem conhecimento do defeito ou ónus que incide sobre o objeto prestado ou tal limitação do bem tenha sido expressamente ventilada entre as partes em momento prévio à celebração do negócio



(artigo 2.º, n.º 3), a ilisão da presunção de anterioridade e consequente afastamento da garantia legal de conformidade dependem da alegação e prova da ocorrência de um facto posterior ao momento da entrega, imputável ao consumidor (e.g. por falta de diligência ou violação de deveres de cuidado), a terceiro ou devida a caso fortuito, do qual tenha resultado diretamente a falta de conformidade, não podendo o mau uso servir para evitar a responsabilidade do vendedor em relação a anomalia manifestada pelo bem que em nada se relaciona com o manuseamento indevido;

6. No caso vertente, o requerente foi capaz de alegar e demonstrar a existência de anomalia no *tablet* que preenche o critério-índice da alínea d) do n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, enquanto a requerida não logrou provar que a falta de conformidade detetada no equipamento se deveu a uma ação externa exercida sobre o *tablet* (nomeadamente, a alegada queda, impacto ou pressão infligido sobre o aparelho), posterior à sua entrega, imputável ao requerente e/ou a terceiro utilizador do bem, e estabelecer um nexo de causalidade direta entre tal facto e a anomalia denunciada pelo aqui demandante;

7. Por conseguinte, o Tribunal concluiu que assistia ao requerente o direito à resolução do contrato de compra e venda do *tablet*, operada por via da declaração resolutiva incorporada na própria propositura da ação, a qual importa a destruição dos efeitos daquele acordo de vontades, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado (artigo



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

289.º, n.º 1 *ex vi* artigo 433.º e artigo 434.º, n.º 1, 1.ª parte, todos do Código Civil).