

Processo de arbitragem n.º 2085/2019

RECLAMANTE: A

RECLAMADA: B

SUMÁRIO: Avaria de computador; Garantias do produto; Danos indemnizáveis.

RESUMO:

O Reclamante adquiriu à Reclamada, a 22/04/2017, um computador da marca x. A 20/05/2017 o predito computador passou a apresentar anomalias, concretamente o ecrã desligava frequentemente de forma súbita e sem razão aparente. Na sequência desta anomalia, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada e reportou o problema evidenciado pelo computador, tendo esta remetido o equipamento à assistência técnica da marca que reinstalou o sistema operativo. A referida anomalia continuou a repetir-se, tendo motivado que por onze vezes, no total, o Demandante apresentasse reclamações sucessivas reportando o mesmo problema e, conseqüentemente, solicitasse a substituição do computador adquirido à Reclamada ou a devolução do valor pago.

O contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada consubstancia um contrato de compra e venda de um bem de consumo, cuja disciplina jurídica, em concreto no que respeita ao caso dos autos, se encontra plasmada no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril. Nos termos deste diploma e verificando-se uma desconformidade no objeto adquirido, designadamente por não permitir uma utilização de acordo com os fins habituais do mesmo, pode o consumidor/Reclamante, no prazo de dois anos (por estar em causa um bem móvel), exercer o direito a exigir a reparação do bem ou a sua substituição ou a redução adequada do preço que pagou pelo equipamento ou mesmo a resolução do contrato que importará, neste caso, a devolução da importância paga pelo computador e a entrega do equipamento à Reclamada. Respeitando o Reclamante os prazos legais relativos à denúncia da desconformidade do bem adquirido à Reclamada e não tendo caducado os direitos conferidos pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, procede o seu pedido relativamente à resolução do contrato e conseqüente devolução do valor pago pelo computador.

O artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor) confere ainda ao consumidor o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, verificados que estejam relativamente à Reclamada os pressupostos constitutivos inerentes ao instituto da responsabilidade civil, em concreto: a) a entrega de um bem desconforme, nos termos legalmente estabelecidos; b) a culpa da Requerida, que se presume; c) a existência de danos sofridos pelo Requerente; e d) o nexo de causalidade entre o facto ilícito e os danos sofridos. Tendo a materialidade dos factos provados na ação concretizado os pressupostos inerentes à pretensão indemnizatória do Reclamante a mesma é concedida, condenando-se a Reclamada a pagar ao Reclamante o valor global de 450 euros a título de danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos com a desconformidade do produto vendido e correspondentes à necessidade de aquisição de um computador novo a que acresceram transtornos, ansiedade e angústia merecedores de tutela jurídica.

I - RELATÓRIO

1. O Reclamante apresenta o seu requerimento inicial (Fls. 1-2) através de formulário submetido a 17 de novembro de 2019 ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo¹ (adiante abreviadamente designado CNIACC), complementado pela comunicação enviada por correio eletrónico também para este Centro a 17 de fevereiro de 2020, alegando, em resumo, os seguintes factos essenciais:

- a) A 22/04/2017 o Reclamante adquiriu no estabelecimento da Reclamada em T um computador portátil da marca X, com o n.º de série 000, pelo valor total de 349,99 euros, de acordo com a fatura apresentada a Fls. 4.
- b) O computador evidenciou problemas de funcionamento praticamente logo a seguir à sua aquisição, devido ao facto de o monitor se desligar sozinho, ligando-se novamente de seguida, sendo que, por vezes, não ligava de todo.
- c) Face a esta mesma anomalia, o Reclamante entregou o computador na loja da Reclamada de T por onze vezes, em concreto:
 - 1) A 20/05/2017 (Fls. 18), tendo a assistência técnica da marca procedido à reinstalação do sistema operativo;
 - 2) A 14/01/2018, reportando o Reclamante a mesma anomalia e referindo à Reclamada já ter contactado a marca do equipamento solicitando a troca do artigo (Nota de serviço N.º 130463606 a Fls. 19). No âmbito desta intervenção técnica foi substituído o disco rígido e instalado o sistema operativo mais atualizado (Fls. 37);
 - 3) A 14/02/2018, reportando-se à mesma anomalia - “ecrã desliga-se sozinho” - (Nota de serviço N.º 13049825 a Fls. 20), sendo que nesta data solicita um equipamento idêntico ou reembolso do valor no âmbito de uma reclamação apresentada no Livro de Reclamações da Reclamada com o N.º 000 (Fls. 5). Nesta intervenção é referido ao Reclamante que não foram verificadas anomalias (Fls. 38);
 - 4) A 27/03/2018, tendo nesta data enviado um vídeo que gravava a verificação da anomalia reportada, ou seja, filmando o ecrã a desligar-se por si (Nota de serviço N.º 000 a Fls. 21). Nesta intervenção é referido ao Reclamante que não foram verificadas anomalias, tendo sido carregada a versão mais atualizada do sistema operativo no equipamento (Fls. 39);
 - 5) A 12/05/2018, reportando a mesma anomalia (Nota de serviço N.º 000). Nesta intervenção é referido ao Reclamante que a reinstalação do sistema operativo em garantia solucionou a avaria reportada, tendo ainda sido feito um update de BIOS e limpeza do equipamento (Fls. 40);

¹ Autorizado pelo Despacho n.º 20778/2009, de 8 de setembro, do Secretário de Estado da Justiça, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de setembro de 2009, com as alterações introduzidas pelo Despacho n.º 9089/2017, de 4 de outubro de 2017, publicado no Diário da República n.º 199/2017, Série II, de 16 de outubro de 2017.

- 6) A 12/08/2018, tendo o Reclamante reportado a mesma anomalia, entregue um vídeo que gravava a verificação da anomalia e solicitado a troca do equipamento (Nota de serviço N.º 000 a Fls. 22). Nesta intervenção é referido ao Reclamante que a anomalia do ecrã não foi verificada, mas foi verificado um bloqueio e instalado novo sistema operativo (Fls. 36);
- 7) A 02/02/2019, reportando o Reclamante a mesma anomalia, além de que a tampa não fechava completamente (Nota de serviço N.º 000 a Fls. 23). Nesta intervenção foi mencionado pela assistência técnica da marca que para prevenir falhas no sistema operativo foi instalada a versão mais atualizada do mesmo (Fls. 35);
- 8) A março de 2019, a mesma anomalia foi reportada pelo Reclamante que entrega novo vídeo registando a verificação do problema e que deixou no ambiente de trabalho para acesso aos técnicos (Nota de serviço N.º 000). Nesta data efetua reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada solicitando o reembolso do valor pago pelo equipamento ou a sua substituição (Reclamação N.º 000 a Fls. 6). Nesta intervenção foi referido pela marca que não foi detetada a anomalia e o equipamento foi devolvido sem qualquer intervenção de hardware (Fls. 15 e 34);
- 9) A 06/04/2019, tendo o Reclamante reportado a mesma anomalia e solicitado crédito pelo valor do equipamento (Nota de serviço N.º 000 a Fls. 24). Nesta data efetua reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada solicitando o reembolso do valor pago pelo equipamento ou a sua substituição (Reclamação N.º 000 a Fls. 7). O equipamento foi devolvido a 7 de maio de 2019 (31 dias depois) nas mesmas condições e sem que tenha sido feita qualquer reparação (Fls. 33) uma vez que a x apresentou um orçamento que o Reclamante considerava não ter de pagar porque o produto ainda estava na garantia;
- 10) A 13/06/2019 reporta o Reclamante a mesma anomalia (Nota de serviço N.º 000), tendo o equipamento sido disponibilizado a 16 de julho de 2019. Na sequência desta intervenção, o Reclamante apresenta a 21/07/2019 nova reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada solicitando o valor do equipamento (Reclamação N.º 000 a Fls. 8). Nesta intervenção foi indicado pela marca não ter sido detetada qualquer anomalia (Fls. 17 e 32);
- 11) A 08/09/2019 a mesma anomalia é reportada (Nota de serviço N.º 000 a Fls. 25). Nesta intervenção o equipamento foi devolvido nas mesmas condições e sem que tenha sido feita qualquer reparação (Fls. 31) uma vez que a marca x apresentou um orçamento que o Reclamante considerava não ter de pagar porque o produto ainda estava na garantia, de acordo com as informações prestadas pela própria colaboradora da Reclamada quando recebeu o produto;

- d) Na sequência da última intervenção técnica, o Reclamante volta a apresentar a 12/10/2019 uma reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada solicitando o reembolso do valor pago pelo equipamento através de um vale de desconto ou a substituição do mesmo (Reclamação N.º 000 a Fls. 9).
- e) Nesta data o equipamento ainda não estava disponível em loja para levantamento, tendo sido informado que lhe teriam sido enviados dois orçamentos de reparação para a sua morada a 9 e 30 de setembro, mas nunca o Reclamante recebeu esses documentos.
- f) A 28 de dezembro de 2019, procedeu ao levantamento do computador face à carta enviada pela Reclamada a 02/12/2019, sem que o mesmo estivesse reparado, uma vez que manteve a avaria desde sempre evidenciada – o ecrã desliga-se sem razão aparente. Nesta ocasião a dita avaria foi presenciada pela funcionária da Reclamada M.
- g) Nesta mesma data foi-lhe também indicado que a garantia teria caducado.
- h) Acrescenta ainda que nunca a Reclamada ou a empresa que efetuou todas as intervenções no equipamento referiu que o mesmo apresentava danos externos ou evidenciava mau uso pelo Reclamante.

Em consequência, pede o Reclamante uma indemnização no montante total de 2.500 euros, pelo valor despendido na aquisição à Reclamada do computador objeto de anomalias frequentes, pelos danos patrimoniais causados com a aquisição de um novo computador e pelos danos morais sofridos (Fls. 45).

2. A Reclamada B regularmente notificada, contestou os factos descritos pelo Reclamante, pugnando pela improcedência da reclamação, tendo alegado, em resumo, que:

- a) A 22 de abril de 2017 vendeu um computador da marca x ao Reclamante pelo valor de 349,99 euros.
- b) De todas as vezes que o Reclamante entregou o computador na loja da Reclamada, esta enviou o equipamento para a assistência técnica da marca.
- c) Das 11 (onze) vezes que o artigo foi à assistência técnica, apenas em 3 (três) foram efetuadas intervenções técnicas, sendo que apenas uma foi considerada reparação e nas outras duas vezes apenas foi efetuada uma atualização de software.
- d) Em todas as restantes intervenções os relatórios da assistência técnica indicavam “Não foi possível detetar a anomalia”.
- e) A Reclamada não pode satisfazer a pretensão do cliente/Reclamante uma vez que a sua intervenção neste processo limitou-se à venda do equipamento, receção das reclamações e encaminhamento do artigo para o reparador oficial da marca, restringindo-se a sua intervenção a comunicar as decisões técnicas o que sempre efetuou.

- f) A reclamação do Reclamante deverá ter como Reclamada a marca do equipamento – a marca x;

Pelo que considera que a reclamação contra a Reclamada B deve improceder.

3. Do processo e da competência do tribunal arbitral

O Reclamante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, através de formulário enviado ao CNIACC a 17 de novembro de 2019, complementado pela comunicação enviada por correio eletrónico também para este Centro a 17 de fevereiro de 2020, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores) com a redação dada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, que passou a estabelecer que os *“conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”*. Ora, consideram-se *“conflitos de consumo de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância”*, conforme estabelece o n.º 3 da norma em referência. No caso *decidendi* está em causa um pedido de indemnização civil no valor total de 2.500 euros. De acordo com o artigo 297.º, n.º 1, do Código de Processo Civil se *“pela ação se pretende obter qualquer quantia certa em dinheiro, é esse o valor da causa”*. Assim, o conflito em causa no caso *sub judice* terá o valor de 2.500 euros, inferior à alçada dos tribunais de 1ª instância.

Acresce que, conforme prescreve o n.º 2 do artigo 4.º do Regulamento do CNIACC, são considerados *“conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios”*. Tal conceptualização decorre, aliás, do estabelecido no artigo 2.º, n.º 2, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, segundo o qual consumidor é *“todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados 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”*. No mesmo sentido, a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, define consumidor no artigo 3.º, alínea d), como a pessoa singular que *“atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”* e, na alínea e) do mesmo artigo, é definido como fornecedor de bens a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue *“com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”*.

No caso em apreço, a questão controvertida resulta da aquisição de um computador destinado a uso pessoal do Reclamante, pessoa singular, e fornecido pela Reclamada, pessoa coletiva, que exerce uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios. De referir ainda que a reclamação do consumidor foi submetida ao

CNIACC a 17 de novembro de 2019 e a última queixa apresentada pelo Reclamante à Reclamada data de 12 de outubro de 2019 (Fls. 9). Assim, estando subjacente uma relação de consumo de valor inferior à alçada de primeira instância e situando-se temporalmente a situação conflitual após a entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, encontra-se a presente reclamação submetida a arbitragem necessária por adesão expressa do Consumidor/Reclamante ao CNIACC.

Este tribunal arbitral é, assim, competente no âmbito da matéria *decidendi* e o processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do CNIACC, não enfermando de nulidades que o invalidem. Nos termos do referido Regulamento, em concreto atendendo ao seu artigo 3.º, este tribunal é também competente por inexistir outro centro de arbitragem de conflitos de consumo com competência para a sua decisão, designadamente em termos territoriais.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

4. Objeto do litígio

O objeto do litígio restringe-se, nos termos expostos anteriormente, a saber se o Reclamante tem direito à devolução do valor pago pelo computador, que considera não ter o funcionamento e as qualidades que um bem deste tipo deveria evidenciar, e à indemnização pelos danos patrimoniais decorrentes da aquisição de um novo computador no valor de 699,99 euros e pelos danos morais causados.

II - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA

A) DOS FACTOS

Em sede de produção de prova, o Reclamante, além dos documentos juntos aos autos, apresentou em audiência de julgamento a testemunha Joaquim, seu pai que, não obstante a ligação familiar, se pronunciou de forma clara, consistente e sem hesitações, tendo declarado, em resumo e com relevância para a decisão da causa, que visualizou várias vezes o computador desligar-se sem nenhuma razão aparente. Atendendo ao facto de a sua mulher frequentar uma formação no período em causa, esta não conseguia disponibilizar o seu próprio computador ao filho pelo tempo que este necessitava para poder desenvolver os seus estudos com normalidade, principalmente tendo em conta as atuais necessidades formativas que implicam um maior uso de ferramentas informáticas para os trabalhos e acesso a documentação diversa na internet. Em virtude desta situação, testemunhou que o Reclamante não se sentia bem, demonstrando ansiedade pelas dificuldades na sua prestação académica. Considera inclusive ter existido uma descida das suas notas criada por toda a situação uma vez que, além de não conseguir utilizar o computador como desejava, teve de se deslocar

inúmeras vezes à loja da Reclamada para tentar solucionar o problema o que implicou perdas de tempo e desgaste emocional. Referiu ainda que testemunhou presencialmente o pedido do Reclamante dirigido à Reclamada solicitando a devolução do valor pago pelo computador em causa na ação ou, alternativamente, a atribuição de um crédito em loja na mesma importância.

A Reclamada, por seu turno, apresenta como testemunha João, funcionário da loja da Requerida em T, que rececionou algumas vezes as queixas do Reclamante relativamente ao computador objeto do litígio e se pronunciou de forma consistente sobre os factos questionados. Declarou esta testemunha que o computador foi deixado onze vezes no centro técnico da loja da Reclamada e que apenas teve conhecimento de que a Sra. M, colaboradora neste estabelecimento, visualizou a avaria porque tal informação constava na reclamação escrita do Reclamante. Tem também conhecimento que o Reclamante solicitou um computador novo ou o valor equivalente ao que pagou, mas tais práticas não integram a política da loja nesta matéria, que se limita a enviar os equipamentos para o representante da marca. Por sua iniciativa tentaram contactar a marca para que o equipamento fosse melhor analisado ou trocado, o que a marca recusou por considerar que o computador não teria qualquer avaria. Afirmou ainda que nas últimas três reparações a entrega do computador excedeu os 30 dias após a sua entrega em loja porque o Reclamante recusou o orçamento enviado pela marca e o defeito em causa não estava abrangido pela garantia.

i) Matéria de facto provada

Considerando as alegações constantes da reclamação, da contestação da Reclamada, S.A. e das respostas das partes, bem como o teor dos documentos juntos aos autos e as declarações prestadas em sede de audiência de julgamento pelas partes e testemunhas respetivas, considero provados os seguintes factos relevantes para a boa decisão da causa:

- a) A 22 de abril de 2017 o Reclamante adquiriu, para uso pessoal, na Loja de T da Reclamada, que lhe vendeu, um computador da marca x, com o n.º de série 000, pelo valor total de 349,99 euros, de acordo com a fatura apresentada a Fls. 4 e facto admitido por acordo pelas partes;
- b) O Reclamante reportou 11 (onze) vezes junto do centro técnico da loja da Reclamada de T que o equipamento apresentava anomalias, concretamente o ecrã desligava frequentemente e sem razão aparente (facto admitido pelas partes por acordo e corroborado quer pela documentação junta ao processo, quer pelas testemunhas arroladas por ambas as partes);
- c) De todas as 11 (onze) vezes que o Reclamante reportou a anomalia do computador junto do centro técnico da loja da Reclamada de T, o equipamento

- foi enviado para a assistência técnica da marca x (facto alegado pela Reclamada, afirmado pela testemunha desta e não contestado pelo Reclamante);
- d) Na sequência da intervenção técnica solicitada pela primeira vez a 20/05/2017, conforme nota de serviço junta a Fls. 18, foi reinstalada uma versão do sistema operativo mais atualizada para solucionar a avaria reportada (facto comprovado pelo documento junto pela Reclamada a Fls. 30 e admitido pela Reclamada a Fls. 29);
 - e) Na sequência da intervenção técnica solicitada a 14/01/2018, conforme nota de serviço junta a Fls. 19, foi substituído o disco rígido e instalado o sistema operativo mais atualizado (facto comprovado pelo documento junto a Fls. 37 e admitido pela Reclamada a Fls. 29);
 - f) Na sequência da intervenção técnica solicitada a 14/02/2018, conforme nota de serviço junta a Fls. 20, não foram verificadas anomalias (facto comprovado pelo documento junto pela Reclamada a Fls. 38);
 - g) Na sequência da intervenção técnica solicitada a 27/03/2018, conforme nota de serviço junta a Fls. 21, foi carregada a versão mais atualizada do sistema operativo no equipamento (facto comprovado pelo documento junto pela Reclamada a Fls. 39);
 - h) Na sequência da intervenção técnica solicitada a 12/05/2018 foi reinstalado o sistema operativo em garantia que solucionou a avaria reportada, tendo ainda sido feito um *update* de BIOS e limpeza do equipamento (facto comprovado pelo documento junto pela Reclamada a Fls. 40);
 - i) Na sequência da intervenção técnica solicitada a 12/08/2018, conforme nota de serviço junta a Fls. 22, foi verificado um bloqueio e instalado novo sistema operativo (facto comprovado pelo documento junto pela Reclamada a Fls. 36);
 - j) Na sequência da intervenção técnica solicitada a 02/02/2019, conforme nota de serviço junta a Fls. 23, foi instalada uma versão atualizada do sistema operativo (facto comprovado pelo documento junto pela Reclamada a Fls. 35);
 - k) Na sequência da intervenção técnica solicitada em março de 2019 não foi detetada qualquer anomalia e não existiu qualquer intervenção de hardware (facto comprovado pelo documento junto pela Reclamada a Fls. 34);
 - l) Na sequência da intervenção técnica solicitada a 06/04/2019, conforme nota de serviço junta a Fls. 24, não foi efetuada qualquer reparação porque o Reclamante recusou o orçamento da marca (facto comprovado pelo documento junto pela Reclamada a Fls. 33);
 - m) Na sequência da intervenção técnica solicitada a 13/06/2019, não foi detetada qualquer anomalia (facto comprovado pelo documento junto pela Reclamada a Fls. 32);
 - n) Na sequência da intervenção técnica solicitada a 08/09/2019, conforme nota de serviço junta a Fls. 25, o equipamento foi devolvido nas mesmas condições e sem que tenha sido feita qualquer reparação uma vez que a marca x apresentou

- um orçamento que o Reclamante não aceitou (facto comprovado pelo documento junto pela Reclamada a Fls. 31);
- o) O Reclamante apresenta uma reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada, com o N.º 000, a 14/02/2018, solicitando um equipamento idêntico ou o reembolso do valor (facto comprovado pelo documento junto a Fls. 5);
 - p) Na Reclamação N.º 000 de março de 2019 e constante no Livro de Reclamações da Reclamada, o Reclamante solicita o reembolso do valor pago pelo equipamento ou a sua substituição (facto comprovado pelo documento junto a Fls. 6);
 - q) Na Reclamação N.º 27497455 de 06/04/2019 e constante no Livro de Reclamações da Reclamada, o Reclamante solicita o reembolso do valor pago pelo equipamento ou a sua substituição (facto comprovado pelo documento junto a Fls. 7);
 - r) Na Reclamação N.º 27261633 de 21/07/2019 e constante no Livro de Reclamações da Reclamada, o Reclamante solicita o reembolso do valor pago pelo equipamento ou a sua substituição (facto comprovado pelo documento junto a Fls. 8);
 - s) Na Reclamação N.º 28696471 de 12/10/2019 e constante no Livro de Reclamações da Reclamada, o Reclamante solicita o reembolso do valor pago pelo equipamento ou a sua substituição (facto comprovado pelo documento junto a Fls. 9);
 - t) O Reclamante adquiriu a 12/01/2019 um computador novo pelo valor de 699,99 euros no estabelecimento comercial da W de (conforme fatura trazida aos autos a Fls. 26 e facto não impugnado).

ii) Factos não provados

Não se provaram outros factos com interesse para a decisão da causa por ausência de prova ou de prova convincente sobre os mesmos e pelo funcionamento das regras do ónus da prova, designadamente por quanto tempo o Reclamante ficou privado do uso do computador aquando das 11 (onze) intervenções técnicas levadas a cabo pela assistência técnica da marca.

B) DO DIREITO

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação, da contestação e das respostas das partes, importa decidir sobre as seguintes questões:

1. Da aplicabilidade do regime jurídico relativo a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril

O contrato celebrado entre o Reclamante e a Reclamada consubstancia um contrato de compra e venda de um bem de consumo, cuja disciplina jurídica, em concreto no que respeita ao caso dos autos, se encontra plasmada no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril².

Com efeito, de acordo com o seu artigo 1º-A, este diploma é “*aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores*”. E, nos termos da alínea a) do artigo 1º-B, considera-se «Consumidor», *aquele a quem sejam fornecidos bens (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios, nos termos do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho*”. Já a alínea c) da mesma norma prescreve que é «Vendedor», *qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua actividade profissional*”. Ora, é precisamente de uma compra e venda de um bem de consumo que versa a presente ação, porquanto o Reclamante, pessoa singular, adquiriu um computador para uso pessoal, familiar ou doméstico, enquanto estudante e para satisfazer as suas necessidades pessoais e académicas, à Reclamada, pessoa coletiva, que vendeu o dito computador no exercício da sua atividade económica, visando obter benefícios, *rectius*, o lucro.

Acresce que, o âmbito de aplicação do diploma em análise abrange qualquer bem corpóreo e móvel como consubstancia o computador objeto da compra e venda concretizada entre o Reclamante e a Reclamada. Consequentemente, a situação materializada nos factos dos autos integra o âmbito de aplicação objetivo (compra e venda de um bem corpóreo – o computador) e subjetivo (sendo o contrato realizado entre um consumidor e um profissional).

2. Do requerimento de intervenção provada da marca x, enquanto fabricante do produto

Determinada a aplicação ao caso *sub judice* do DL n.º 67/2003, importa analisar do requerimento da Reclamada para intervenção provocada da marca x, nos termos e para os efeitos do artigo 321.º do Código de Processo Civil, segundo o qual o “*réu que tenha ação de regresso contra terceiro para ser indemnizado do prejuízo que lhe cause a perda da demanda pode chamá-lo a intervir como auxiliar na defesa, sempre que o terceiro careça de legitimidade para intervir como parte principal*”. Na verdade, nos termos do artigo 7.º do DL n.º 67/2003, o “*vendedor que tenha satisfeito ao consumidor um dos direitos previsto no artigo 4.º (...) goza de direito de regresso contra o profissional a quem adquiriu a coisa, por*

² Que transpôs para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e veio a ser alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio, estando referido de ora em diante abreviadamente por DL n.º 67/2003.

todos os prejuízos causados pelo exercício daqueles direitos". Consequentemente, pretendia a Reclamada chamar ao processo arbitral a marca x como auxiliar na defesa, uma vez que gozará contra esta do direito de regresso relativamente à perda que a demanda poderá vir a causar.

Este requerimento não foi deferido por não se considerar necessária a intervenção da marca x para o apuramento dos factos nem para a decisão da causa e, portanto, sendo inócua a sua participação como *auxiliar de defesa*, além de que representaria uma dilação injustificada no andamento do processo sujeito a prazos processuais curtos, nos termos do Regulamento do CNIACC e da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

3. Da verificação dos pressupostos constitutivos do direito à substituição do computador objeto de diversas intervenções técnicas ou à resolução do contrato de compra e venda

No caso em apreço o Reclamante apresentou junto da loja da Reclamada – e por onze vezes – o equipamento para reparação porquanto o ecrã do mesmo desligava-se de forma súbita e frequente sem nenhuma razão aparente, impedindo que pudesse ser feita uma utilização normal do equipamento. Face à reiteração do problema sem que o mesmo fosse devidamente reparado, o Reclamante solicitou à Reclamada, também por diversas vezes, a sua substituição por um equipamento equivalente ou a devolução do valor pago pelo mesmo, podendo esta restituição ocorrer pela atribuição de um crédito para aquisição de produtos em loja. Pretendia, assim, o Reclamante exercer o direito à substituição do equipamento ou à resolução do contrato, conferidos pelo artigo 4.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003, atendendo a que nenhuma das reparações efetuadas pela assistência técnica da marca resolveram a anomalia reportada.

A atribuição dos direitos invocados pelo Reclamante depende, todavia, que o bem adquirido não seja conforme com o contrato de compra e venda, de acordo com o que prescreve o artigo 2.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003. Ora, a falta de conformidade do bem com o contrato realizado entre consumidor e vendedor é estabelecida no artigo 2.º, n.º 2, daquele diploma por meio de quatro presunções de desconformidade respeitantes, concretamente: 1) à descrição ou às qualidades do bem [alínea a)]; 2) à adequação do bem para o uso específico para o qual o consumidor o destine [alínea b)]; 3) à adequação do bem às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo [alínea c)]; e 4) à não apresentação das qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem [alínea d)]. Assim, verificando-se uma destas alíneas presume-se que o bem é desconforme, nascendo para o consumidor os direitos conferidos pelo artigo 4.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003, designadamente o direito à reparação do bem, à sua substituição, à redução do preço pago ou à resolução do contrato.

Acresce ainda que, de acordo com o artigo 3.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003, o “vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue”, o que implica uma outra “proposição normativa: o vendedor não responde pela falta de conformidade que surja depois da entrega”³. E, segundo o n.º 2 do artigo 3.º em referência, as “faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade”. Donde resulta que as desconformidades estabelecidas por presunção, nos termos do artigo 2.º, n.º 2, do DL n.º 67/2003, podem manifestar-se no prazo de dois anos quando em causa está um bem móvel, como é o caso dos autos, presumindo-se que já existiam na data da entrega do bem.

A lei estabelece, assim, o designado prazo de garantia dos bens de consumo que, para coisas móveis, como seja o computador adquirido pelo Reclamante à Reclamada, é de dois anos a contar da entrega do bem. De referir ainda que o consumidor tem dois meses para “denunciar ao vendedor a falta de conformidade” quando em causa está um bem móvel (artigo 5.º-A, n.º 2, do DL n.º 67/2003) e que o predito prazo de garantia de dois anos se suspende, “durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens”, de acordo com o n.º 7 do artigo 5.º do DL n.º 67/2003.

Volvendo ao caso dos autos, o Reclamante adquiriu à Reclamada a 22/04/2017 um computador da marca x, com o n.º de série 000. A 20/05/2017, portanto menos de um mês após a entrega do bem ao Reclamante, o predito computador passou a apresentar anomalias, concretamente o ecrã desligava frequentemente de forma súbita e sem razão aparente. Na sequência desta anomalia, o Reclamante dirigiu-se à loja da Reclamada e reportou o problema evidenciado pelo computador, tendo esta remetido o equipamento à assistência técnica da marca. A anomalia existia e foi verificada, tanto que a assistência técnica da marca reinstalou uma versão do sistema operativo mais atualizada para solucionar o problema evidenciado pelo computador, conforme comprova o relatório técnico junto aos autos a Fls. 30. Novamente a 14/01/2018, e mantendo-se a anomalia reportada pelo Reclamante, o computador é enviado uma vez mais para a assistência técnica que substitui o disco rígido e instala o sistema operativo mais atualizado, conforme comprova o relatório junto pela Reclamada a Fls. 37 e facto dado como provado, tendo sido aceite por acordo. A anomalia não é, todavia, eliminada e o computador é entregue na loja da Reclamada por mais nove vezes, sendo que, de acordo com os relatórios da assistência técnica juntos aos autos pela Reclamada (Fls. 30 a 40), apenas em três ocasiões não foi efetuada qualquer intervenção.

Ora, a dita anomalia reportada e respeitante ao facto de o ecrã do equipamento se desligar repetidamente e sem razão aparente impediu a sua utilização habitual e normal para os fins pessoais inerentes ao uso de um computador, pois será essencial

³ Cfr. Paulo Duarte na Sentença proferida no âmbito do Proc. 111/2018, de 20 de junho de 2018.

para a concretização destes fins a visualização ininterrupta da imagem projetada no ecrã. Decorre do exposto e da matéria de facto provada que, portanto, o dito computador não apresentava as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, preenchendo a materialidade dos factos a presunção de desconformidade plasmada na alínea *c*), mas também na alínea *d*), do artigo 2.º, n.º 2, do DL n.º 67/2003, como supra mencionado. Com efeito, é a própria Reclamada, através dos relatórios da assistência técnica juntos aos autos, que comprova que o computador apresentava uma anomalia, tanto que, de entre várias intervenções, atualiza o sistema operativo (intervenção no software) e substitui o disco rígido (intervenção do hardware) assumindo que tais intervenções eram necessárias para a reparação dos problemas evidenciados.

Dúvidas não restam, portanto, que o equipamento em causa no caso *sub judice* evidenciava uma anomalia que colocava em causa o seu funcionamento e as qualidades que um equipamento deste tipo deveria possuir. Provada a existência da anomalia dentro do prazo legal de dois anos, conforme estabelece o artigo 5.º do DL n.º 67/2003, presume-se igualmente que tal desconformidade existia no momento em que o bem é entregue ao consumidor, como exige o artigo 3.º, n.º 2, do mesmo diploma, tanto mais que a primeira vez que o Reclamante reporta à Reclamada o problema evidenciado pelo computador, a 20/05/2017, o mesmo ainda não tinha sido entregue há um mês (o que ocorreu a 22/04/2017, conforme fatura a Fls. 4) e nunca foi imputado ao Reclamante mau uso do equipamento.

Preenchidos os requisitos legais nos termos expostos, verificam-se, assim, os pressupostos constitutivos para que o consumidor/Reclamante possa exercer os direitos conferidos legalmente e plasmados no artigo 4.º, n.º 1, do DL n.º 67/2003, em concreto o direito a exigir a reparação do bem ou a sua substituição ou a redução adequada do preço que pagou pelo equipamento ou mesmo a resolução do contrato que importará, neste caso, a devolução da importância paga pelo computador e a entrega do equipamento à Reclamada. Não estabelece a lei qualquer hierarquia entre os vários direitos que confere ao consumidor, pelo que a escolha deste “apenas se encontra limitada pela impossibilidade ou pelo abuso de direito, nos termos gerais”⁴ de acordo com o prescrito no artigo 4.º, n.º 5, do DL n.º 67/2003.

No caso em apreço e na sequência das duas primeiras reclamações apresentadas à Reclamada a 20/05/2017 e 14/01/2018, respetivamente, o Reclamante exerce o direito a exigir a devida reparação, o que vem de facto a ocorrer, tendo a Reclamada reinstalado uma versão do sistema operativo mais atualizada, da primeira vez, e substituído o disco rígido da segunda. Contudo, e da terceira vez em que o equipamento evidencia a dita anomalia (a qual se mantém e repete por mais oito vezes) o Reclamante vem a exigir a substituição do equipamento ou a resolução do contrato com a inerente devolução do valor pago ou a atribuição de um crédito em loja,

⁴ Jorge Morais de Carvalho (2017). *Manual de Direito do Consumo*, 4ª ed., Almedina, Coimbra, p. 281.

conforme decorre da Reclamação com o N.º 000, por si apresentada no Livro de Reclamações da Reclamada a 14/02/2018 e junta aos autos a Fls. 5.

Esta opção do Reclamante relativamente à substituição do bem ou à resolução do contrato, não só é possível, como não constituirá uma conduta abusiva nos termos do instituto do abuso do direito e de acordo com os ditames da boa fé, conforme estabelece o artigo 334.º do Código Civil. Com efeito, e como nos dá conta Jorge Morais Carvalho, “a não reposição da conformidade do bem com o contrato por parte do vendedor, nomeadamente através da reparação (ou de substituição), afasta a qualificação como abusiva da escolha pelo consumidor de outro direito, por exemplo a resolução do contrato”⁵. Assim, o carácter abusivo do seu pedido fica afastado ao ter o Reclamante permitido por duas vezes a reparação do computador, opção esta que a Reclamada exerceu em onze vezes no total, negando sempre o exercício pelo Reclamante do direito à substituição do equipamento ou à resolução do contrato.

E não pode a Reclamada invocar a “política da empresa” para negar ao Reclamante o exercício da opção de substituição do equipamento ou da resolução do contrato, nem mesmo indicar que a marca do produto considerou, em algumas intervenções, não existir qualquer anomalia, quando a própria assistência técnica apenas em três vezes não fez qualquer intervenção, mas nas restantes interveio, pelo menos, para proceder à atualização do sistema operativo, contando com isso resolver o problema evidenciado. Após as onze vezes em que reportou a dita anomalia, não tendo a mesma sido reparada, vem o Reclamante aos autos reiterar o seu pedido de devolução do valor pago pelo computador, ou seja, a resolução do contrato, o que de todo se pode considerar uma conduta abusiva deste, uma vez que a reiteração das reclamações evidencia que a utilização do equipamento foi severamente prejudicada e que a Reclamada não logrou reparar o problema que se manterá, até porque apresentou no âmbito das últimas reclamações um orçamento para a respetiva reparação.

Diga-se ainda que o Reclamante respeitou todos os prazos legais para o exercício dos seus direitos e encontra-se em tempo. Com efeito, a denúncia das anomalias/defeitos do equipamento que motivaram o exercício do direito à reparação, substituição e agora à resolução do contrato, ocorreu dentro do prazo de dois anos após a entrega do bem, sendo este o prazo de garantia estabelecido no DL n.º 67/2003 para bens móveis, como é o computador, uma vez que, recorde-se, a entrega do bem ocorreu a 22/04/2017 e o Reclamante foi sucessivamente reportando a dita anomalia a 20/05/2017, 14/01/2018, 14/02/2018, 27/03/2018, 12/05/2018, 12/08/2018, 02/02/2019, 06/04/2019, 13/06/2019 e 08/09/2019.

Não foi feita prova de quanto tempo ficou o Reclamante impedido de utilizar o bem em todas as intervenções efetuadas ao equipamento, pelo que não consegue este tribunal determinar quando se considerou ultrapassado o prazo de dois anos de

⁵ Jorge Morais de Carvalho (2017). *Manual de Direito do Consumo*, 4ª ed., Almedina, Coimbra, pp. 285-286.

garantia. É certo que o Reclamante refere que o respeito por esse prazo de garantia foi sempre confirmado pelos colaboradores da Reclamada que avaliavam, aquando de cada reclamação, se esta ainda poderia ser aceite para poderem enviar o computador à assistência técnica. E é certo e provado que nunca a Reclamada negou receber o equipamento, aceitando as sucessivas reclamações do Reclamante e enviando sempre o computador para o representante da marca do produto.

Acresce que, o Reclamante invoca pela primeira vez o direito à substituição do bem ou à resolução do contrato a 14/02/2018, conforme resulta da Reclamação N.º 000, por si apresentada no Livro de Reclamações da Reclamada e junta aos autos a Fls. 5. De acordo com o artigo 5.º-A, n.º 3, do DL n.º 67/2003 se “*consumidor [tiver] efectuado a denúncia da desconformidade, tratando-se de bem móvel, os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam decorridos dois anos a contar da data da denúncia*”. Ora, a denúncia da desconformidade ocorre pela primeira vez a 20/05/2017, mas repete-se por mais dez vezes, tendo sido exercido o direito à substituição do produto ou à resolução do contrato, pela primeira vez, a 14/02/2018, reiterando tal pedido em março, abril, julho e outubro de 2019, na sequência das várias reclamações apresentadas. Assim, e tendo submetido ao CNIACC o seu requerimento inicial a 17 de novembro de 2019, o Reclamante respeita todos os prazos legais nesta sede e ainda se encontra em tempo para exercer o seu direito à resolução do contrato, conforme pedido dirigido a este tribunal, o que implica a destruição dos efeitos da compra e venda realizada com a Reclamada, com efeitos retroativos, nos termos do artigo 434.º, n.º 1, do Código Civil, e, conseqüentemente, à devolução do valor pago com a correspondente entrega do bem à Reclamada.

Procede, assim, nesta parte o pedido do Reclamante, condenando-se a Reclamada a devolver ao Reclamante o valor pago pelo computador no montante de 349,99 euros, devendo o Reclamante entregar à Reclamada o computador aquando da receção desta importância.

4. Do direito de indemnização pelos danos patrimoniais sofridos

O Reclamante vem ainda pedir uma indemnização pelos danos causados pela entrega de um bem desconforme com o contrato e que evidenciou desde o início anomalias. Esta pretensão indemnizatória, não estando expressamente consagrado no DL n.º 67/2003, resulta, em especial, do artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor) segundo o qual o “*consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*”, sendo o vendedor, neste caso a Reclamada, responsável pelos danos que tenha causado ao consumidor/Reclamante ao abrigo do instituto da responsabilidade civil contratual. Ora, nos termos dos artigos 798.º e seguintes e 562.º e seguintes do Código Civil, a afirmação da responsabilidade civil da Reclamada dependerá no caso concreto da verificação dos seguintes pressupostos cumulativos: a)

prática de um facto ilícito, que no caso *sub judice* se traduz na entrega de um bem desconforme; b) culpa da Requerida, que se presume; c) existência de danos sofridos pelo Requerente; e d)nexo de causalidade entre o facto ilícito e os danos sofridos. Não obstante o artigo 799.º do Código Civil fazer presumir a culpa do vendedor, sempre o Reclamante terá de provar a desconformidade do produto, o que fez nos termos expostos anteriormente, mas também a existência de danos e o nexo de causalidade.

Relativamente aos danos patrimoniais, alega o Reclamante que, face à desconformidade evidenciada e reportada por diversas vezes à Reclamada, não conseguia utilizar o computador para os fins habituais que motivaram a sua aquisição e normais para um bem deste tipo, pelo que se viu obrigado a adquirir um novo computador que substituísse o antigo, até pela recusa da Reclamada em aceitar o exercício do direito legal de substituição do produto desconforme. A aquisição de um novo computador, pelo valor de 699,99 euros, ocorreu a 12/01/2019, conforme fatura trazida aos autos a Fls. 26, tendo o Reclamante despendido este valor porque necessitava de realizar trabalhos exigidos pela frequência de um curso e não conseguia realizar uma utilização normal e habitual do equipamento adquirido à Reclamada, tanto mais que o mesmo se encontrava consecutivamente indisponível para reparação, conforme comprovam os relatórios técnicos juntos aos autos.

Haverá, ainda, que estabelecer o nexo de causalidade entre os danos alegados pelo Requerente pela aquisição de um novo computador e a desconformidade do produto adquirido à Reclamada, tendo o consumidor “o ónus de alegar e de provar que o facto é, em concreto, condição *sine qua non* do dano”⁶. Conforme nos ensina Vaz Serra⁷, “Não podendo considerar-se como causa em sentido jurídico toda e qualquer condição, há que restringir a causa àquela ou àquelas condições que se encontrem para com o resultado numa relação mais estreita, isto é, numa relação tal que *seja razoável* impor ao agente responsabilidade por esse mesmo resultado”.

No caso em apreço fica provado que o computador evidenciava uma anomalia consubstanciando uma desconformidade do equipamento e que por onze vezes (cinco das quais no decurso do ano de 2018 e as restantes cinco em 2019) o Reclamante ficou impedido de usar o computador com a inerente impossibilidade de efetuar trabalhos exigidos pela sua atividade formativa. Desde 14/02/2018, e já depois de duas reparações efetuadas pela assistência técnica da marca sem resultados operacionais (uma vez que a anomalia se manteve), solicita o Reclamante à Reclamada, por diversas vezes, a substituição do equipamento ou a devolução do valor em causa, podendo esta ocorrer com a atribuição de um crédito em loja, o que nunca foi aceite ainda que em causa estivesse o exercício de direitos legais nos termos expostos anteriormente. Considera-se, assim, que a aquisição de um novo computador a expensas próprias se

⁶ Nuno Manuel Pinto Oliveira (2011). *Princípios de Direito dos Contratos*, Coimbra Editora, p. 651. Neste mesmo sentido, veja-se a Sentença do Tribunal Arbitral do CICAP no Processo n.º 2540/2017, de 5 de fevereiro de 2018, proferida por Paulo Duarte.

⁷ Vas Serra *apud* Fernando de Andrade Pires de Lima e João de Matos Antunes Varela (1987). *Código Civil Anotado*, Vol. I, 4.ª ed., Coimbra Editora, p. 578.

revelou necessária e incontornável resultando de forma estreita do incumprimento contratual da Reclamada, sendo razoável exigir que este dano patrimonial seja reparado.

No cálculo do valor indemnizatório relativamente a danos patrimoniais é adotada, de acordo com o art. 566, n.º 2, do Código Civil, a teoria da diferença, medindo-se o dano pela “diferença entre a *situação real* actual do lesado e a situação (*hipotética*) em que ele se encontraria, se não fosse o facto lesivo”⁸. A aplicação desta norma ao caso dos autos implica que se tenha em conta que, por força desta sentença, o Reclamante terá direito à devolução do valor pago pelo computador objeto da desconformidade presumida e dada como provada. Assim, o dano patrimonial sofrido pelo Reclamante cifrar-se-á no montante final de 350 euros resultante da diferença entre o valor que despendeu na aquisição de um computador novo (699,99 euros), capaz de substituir o equipamento desconforme, e o valor que receberá pela devolução do computador objeto da desconformidade evidenciada (349,99 euros). Com o ressarcimento deste valor, o Reclamante é, assim, colocado na situação em que estaria se a desconformidade do bem adquirido e, portanto, a situação de incumprimento, não se tivesse verificado.

Pelo que, nesta parte, procede parcialmente o pedido do Reclamante, condenando-se a Reclamada a pagar ao Reclamante o valor de 350 euros a título de danos patrimoniais sofridos com a desconformidade do produto vendido.

5. Do direito de indemnização pelos danos morais causados

O Reclamante formula ainda um pedido indemnizatório pelos danos não patrimoniais sofridos com o desgaste emocional e a ansiedade promovidos por toda a situação e decorrentes da impossibilidade de realizar com normalidade os trabalhos e estudos exigidos pela sua atividade formativa, o que computa no montante de 1.450,02 euros, resultante da diferença entre o valor indemnizatório solicitado (2.500 euros) e os valores dos computadores adquiridos (1.049,98 euros).

A mencionada ansiedade foi testemunhada por Joaquim, seu pai que, não obstante a ligação familiar, se pronunciou de forma clara e sem hesitações, indicando que sentia que o Reclamante não andava bem e que o seu aproveitamento escolar tinha baixado, resultando até na obtenção de alguns resultados negativos. Esta ansiedade era agravada pelo facto de a mãe do Reclamante também necessitar de um computador para uma formação que frequentava no mesmo período e, por esse facto, não lhe poder disponibilizar o seu próprio equipamento.

Ora, a ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é expressamente estabelecida no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho. No que concerne à sua fixação em termos de *quantum* indemnizatório haverá que ter em conta o artigo 496.º, n.º 1, do

⁸ João de Matos Antunes Varela (1998). *Das Obrigações em geral* - Vol, I, 9.ª ed., Almedina, pp. 620-621.

Código Civil, nos termos do qual na *“fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”*. Neste contexto Pires de Lima e Antunes Varela⁹ referem que *“a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factos subjectivos”*. Os autores em referência indicam ainda que cabe *“ao tribunal, em cada caso, dizer se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica”*. Como assinalado pelo Juiz Conselheiro João Trindade¹⁰, *“Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta”*, para concluir que *“os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis”*.

No caso em apreço estará em causa ressarcir o Reclamante pela ansiedade e angústia decorrentes de não poder realizar com normalidade os seus estudos, receando não ter o aproveitamento escolar habitual. Resulta da experiência comum que, no atual contexto formativo, a utilização de um computador é essencial ao cumprimento das inerentes exigências de estudo e de realização de trabalhos académicos. Pelo que se considera que ficar impedido de utilizar o computador por onze vezes, a que acresce a verificação reiterada da própria anomalia reportada pelo Reclamante, merece a tutela do direito, não constituindo um simples incómodo ou contrariedade, e, em consequência, devem ser indemnizados os danos morais sofridos.

Concluindo-se pela ressarcibilidade de tais danos não patrimoniais, o montante indemnizatório é fixado equitativamente pelo tribunal, devendo considerar-se o grau de culpa do agente, a situação económica do lesante e do lesado e as demais circunstâncias do caso que o justifiquem, o que resulta da conjugação do artigo 496.º, n.º 3, que remete para o artigo 494.º, ambos do Código Civil.

Como nos dá conta o juiz relator José Avelino Gonçalves, no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 28 de maio de 2013, proferido no processo n.º 1721/08.5TB AVR.C1¹¹, *“A indemnização reveste, no caso dos danos não patrimoniais, uma natureza acentuadamente mista, não obedecendo o seu cálculo a uma qualquer fórmula matemática, podendo por isso, variar de acordo com a sensibilidade do julgador ao caso da vida que as partes lhe apresentam”*.

Ora, consideradas as especificidades do caso e ponderadas as circunstâncias evidenciadas e inerentes aos transtornos e ansiedade causados ao Reclamante pela aquisição à Reclamada de um equipamento desconforme com o uso habitual dado a

⁹ Pires de Lima e Antunes Varela, *Código Civil Anotado*, Vol. I, 4.ª edição, 1987, p. 499.

¹⁰ Sentença proferida no âmbito do Processo n.º 187/2018, de 15 agosto de 2018, no centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra.

¹¹ Disponível em <http://www.dgsi.pt>.

um bem deste tipo, assim como o seu grau de culpa, quando sucessivamente recusou substituir o equipamento anómalo, afigura-se-nos adequada e equitativa, nesta sede, uma compensação de 100 euros.

Nesta parte, procede parcialmente o pedido do Reclamante, condenando-se a Reclamada ao pagamento de uma indemnização a título de danos não patrimoniais no valor de 100 euros.

III - DECISÃO

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a ação parcialmente procedente:

- condeno a Reclamada a devolver ao Reclamante o valor pago pelo computador no montante total de 349,99 euros, tendo o Reclamante de entregar à Reclamada o computador adquirido na loja desta aquando da receção da importância devida pela resolução do contrato;

- condeno ainda a Reclamada a pagar ao Reclamante o valor global de 450 euros a título de danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos com a desconformidade do produto vendido e correspondente necessidade de aquisição de um novo computador a que acresceram transtornos, ansiedade e angústia merecedores de tutela jurídica.

Notifique-se.

Leiria, 24 de março de 2020

A Juiz-árbitro
(Cátia Marques Cebola)