



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL

*Proc. nº 1936-25*

## SENTENÇA

*Sumário:*

**1 - O vendedor é responsável pela falta de conformidade que se verifique dentro do prazo de garantia, sendo que a falta de conformidade que se manifeste no prazo de 2 anos a contar da entrega do bem se presume existente na data da entrega (arts. 12º, nº 1, e 13º, nº 1, do DL nº 84/21, de 18-10).**

**2 - Perante a falta de conformidade, é direito do consumidor, além do mais, obter do vendedor a reparação do bem (art. 15º, nº 1, al. a)).**

### I - Relatório:

[REDACTED], representado pela sua mãe, [REDACTED], apresentou reclamação contra [REDACTED].

Alegou que adquiriu um computador MacBook Air Apple (13” – M3 – RAM 8GB – SSD 256 GB) em 24-9-24, pelo valor de € 1.049,00.

A 15-3-25 surgiu uma “rachadura interna” no ecrã do computador, que não foi provocada por uso indevido ou queda.

Mas, após avaliação da assistência técnica da Reclamada, foi elaborado um relatório técnico indicava que se tratava de danos acidentais sem cobertura de garantia legal.

Ao Reclamante foi oferecido e contratualizado um plano adicional de assistência, apresentado pela funcionária da Reclamada como “seguro contra todos os riscos”, o que não correspondia à sua real cobertura.

O Reclamante foi alvo de informação enganosa que influenciou a sua decisão de compra, criando a expectativa de que mesmo os danos acidentais estariam cobertos pela extensão de garantia.

O Reclamante pagou durante um ano as mensalidades decorrentes do contrato e, apesar de nos documentos não constar o seu nome do Reclamante, tem o seu NIF, o seu *e-mail* e o seu contacto telefónico.

Confrontada com a situação, a Reclamada propôs a partilha dos custos da reparação, o que o Reclamante rejeita.





**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

**TRIBUNAL ARBITRAL**

O Reclamante acrescenta que o bem se encontra na loja da [REDACTED], enquanto aguarda a resolução deste conflito.

Pretende que seja efetuada a reparação do bem ou a substituição do mesmo, de acordo com as legítimas expectativas criadas pela Reclamada aquando da contratação.

Valor do bem: € 1.049,00.

Valor do orçamento de reparação: € 539,17.

Foi realizada a audiência de julgamento.

**II - Factos provados:**

1. O Reclamante adquiriu um computador MacBook Air Apple (13" – M3 – RAM 8GB – SSD 256 GB) a 24-9-2024, pelo valor de € 1.049,00.
2. Juntamente com a aquisição do computador foi contratualizado um plano adicional de assistência.
3. A 15-3-2025 surgiu uma anomalia interna no ecrã do computador, mas tal não é devido ao facto de estar partido ou danificado o vidro exterior ou de o computador ter sofrido alguma queda ou acidente.
4. Efetuada a reclamação junto da Reclamada, foi elaborado um relatório técnico indicando que se tratava de danos acidentais e, por isso, sem cobertura de garantia legal.
5. Apesar disso, a Reclamada propôs a partilha de custos da reparação, que o Reclamante não aceitou.
6. O computador encontra-se na loja da [REDACTED], enquanto aguarda a resolução deste conflito.

- Não se provou que a anomalia que afeta o computador tenha sido devido a qualquer queda ou que se trate de “danos acidentais”.

Os factos apurados resultam da análise da documentação, designadamente do contrato de assistência e da fotografia do computador e do depoimento da representante do reclamante, seu filho.

Apesar do teor do relatório técnico, não foi possível confirmar que a anomalia que se verifica no computador tenha sido devida a queda ou outro acidente.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

#### IV - Apreciação do caso:

A matéria é regulada fundamentalmente pelo DL n.º 84/2021, de 18-10, cujo art. 12.º, n.º 1, prescreve que *“o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”*.

Por seu lado, atento o disposto no art. 13.º, n.º 1, *“a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade”*.

Ora, no caso concreto, a avaria do computador ocorreu quando eram decorridos cerca de 6 meses após a aquisição por parte do Reclamante, não se provando, aliás, que essa avaria tenha sido provocada por uma queda do aparelho ou por qualquer outro motivo accidental. Pelo contrário, não se verificando danos exteriores, os mesmos afetam o interior do ecrã, desconhecendo-se qual a origem dessa avaria.

Nesta medida, não se compreende a reação da Reclamada ao rejeitar a reparação ou mesmo, depois disso, ao pretender dividir entre ela e o Reclamante a responsabilidade pela reparação da avaria.

Menos ainda se compreende quando tal se verifica no âmbito de um contrato a que foi associado um contrato de manutenção adicional, de modo que, dentro do prazo de garantia contra defeitos do produto ou dentro do prazo de duração do contrato adicional, é da responsabilidade da Reclamada a sua reparação, sem custos para o consumidor.

Perante este quadro, constitui direito do Reclamante, como comprador e como consumidor, obter da Reclamada a reparação do computador, nos termos do art. 15.º, n.º 1, al. a), daquele diploma.

#### V - Decisão:

**Face ao exposto, é julgada procedente a reclamação, condenando a Reclamada a efetuar a reparação do computador.**

Sem custas.

Funchal, 24-9-25

A. Abrantes Geraldès

