



## Caso do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau



ERROR

### Responsabilidade do operador comercial pelo tratamento do problema com a qualidade do bem

O Sr. Ng comprou um computador portátil numa empresa de produtos informáticos. No entanto, passados três dias, quando o Sr. Ng utilizava o computador, este ficou desligado automaticamente, pelo que o Sr. Ng informou o problema à empresa para o devido tratamento.

Durante a comunicação entre as partes, a empresa não verificou nenhuma anomalia durante a examinação do computador. Contudo, quando o Sr. Ng levantou o computador para casa, o computador desligou-se automaticamente de novo durante a utilização. Assim sendo, o Sr. Ng pediu assistência técnica várias vezes à empresa para , mas esta não conseguiu resolver o problema.

Considerando o problema com a qualidade do computador e a omissão da empresa, o Sr. Ng recorreu ao apoio do CC.

Após o acompanhamento e a concertação do CC, as partes não chegaram a acordo, sendo assim, o CC sugeriu-lhes que submetessem o conflito ao Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau (adiante designado por Centro) para a arbitragem. As partes concordaram com a submissão do caso ao Centro na expectativa de resolver o problema com a maior brevidade.

Após ter ouvido o Sr. Ng (requerente) e o responsável da empresa de produtos informáticos (requerido), bem como o depoimento da testemunha (empregado da empresa de produtos informáticos), o árbitro entendeu que a empresa estava obrigada a prestar um ano de serviço gratuito de reparação e manutenção do computador portátil conforme o recibo. Apesar de já ter procedido ao tratamento várias vezes, o problema de desligação automática do computador não ficou corrigido, o que provou o problema com a qualidade do mesmo que impossibilitava a fixação pela empresa. Assim sendo, nos termos do n.º 1 do artigo 907.º do Código Civil<sup>1</sup>, o árbitro julgou que a empresa devia substituir o computador do Sr. Ng por um outro novo computador do mesmo modelo dentro de 10 dias úteis, sendo o respectivo prazo de garantia contado a partir da data de entrega no sentido de assegurar os direitos e interesses legítimos do consumidor.

Pelo exposto na referida decisão arbitral, reflecte-se que cabe ao operador comercial garantir o bom funcionamento do bem (prestar o serviço de reparação e manutenção dentro de um prazo determinado), podendo o consumidor pedir a substituição do bem caso seja impossibilitada a reparação.

<sup>1</sup> Com a entrada em vigor da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), às transacções efectuadas entre o consumidor e o operador comercial após essa data é prioritariamente aplicável a dita lei e subsidiariamente o Código Civil.