

Processo nº 3470/2015

Sentença nº 29/2016

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Testemunha da reclamada Nome: ---

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento, foi analisada a reclamação e os documentos juntos. Pela representante da reclamada foram entregues três documentos (2 folhas de reparação, e 1 relatório fotográfico), que mostram a "mossa" no telemóvel objecto de reclamação.

Pelo reclamante foi dito que a avaria é no botão "home" (ou "touch") e que depois da intervenção da reclamada, para além da avaria que tinha, apresentava um "pixel morto".

Após ter sido tentado o acordo que não foi possível, ouviu-se a testemunha apresentada pela firma reclamada.

PROVA TESTEMUNHAL

Foi ouvida a testemunha da reclamada (---), que diz ser funcionário da firma que faz reparações de telemóveis para a.

Perguntado o que sabe acerca da reclamação que aqui se discute, pela testemunha foi dito que:

-A frente do telefone é de metal e verifica-se que tem uma "mossa", porque o telefone sofreu uma queda;

-A parte que suporta o equipamento está a fazer pressão no próprio painel (no visor e no interior) mas ainda funciona;

-A queda vai provocando danos que, no início podem não se ver, mas ao fim de algum tempo são visíveis;

-A placa interna está empenada porque está sob pressão da parte principal que sofreu uma queda ou outra situação que provocou o dano.

-No que se refere ao "pixel morto", a testemunha explica que acontece no hardware (microelectrónica, Lcd) e pode ser visível logo na altura da queda ou só passado algum tempo;

-Nestas situações há avarias que vão aparecendo com o decorrer do tempo e mesmo que se colocasse um botão "home" novo, isso não iria resolver a situação, porque a estrutura exterior está a fazer pressão sobre o resto do equipamento (incluindo o interior e o visor).

-Quanto ao seguro, diz a testemunha que o procedimento do seguro não é um procedimento interno da ----.

Foi ouvida a testemunha, cujo depoimento consta das declarações acima reproduzidas.

Do depoimento da testemunha resulta que as referidas "mossas" poderão dar causa ao empeno do telemóvel e ao dano no "touch".

Por outro lado, e embora não se tenha provado, sustenta que o "pixel morto" terá sido consequência da queda que o telemóvel terá sofrido.

Analisando os documentos agora entregues pela representante da firma reclamada, verifica-se que:

- No relatório de reparação, de 17/11/2015, consta que o telemóvel tinha uma “mossa acentuada no canto superior esquerdo do ecrã” e o próprio ecrã “ligeiramente levantado”;

- No relatório de reparação, de 27/11/2015, entre outros danos, consta que o telemóvel tinha “pequenas mossas” e “mossas profundas”.

- No relatório fotográfico de danos, de 22/01/2016, consta que o telemóvel está “fora das condições de garantia, devido a mossas acentuadas na moldura”.

Dos relatórios apresentados não resulta de forma notável que estas irregularidades possam afastar a obrigação da requerida proceder à reparação do telemóvel ao abrigo da garantia.

Acontece ainda que na altura em que o reclamante adquiriu o telemóvel, a reclamada diligenciou como mediadora no sentido do reclamante fazer um seguro, pelo qual pagou 152 euros, por um período de dois anos, com início em 6/12/13 e cuja validade terminou em em 6/12/15.

Em 24/11/2015, quando o seguro ainda estava em vigor, a reclamada não informou o reclamante, como seria seu dever, de que o telemóvel não seria reparado ao abrigo da garantia e que ele devia utilizar o seguro para ver o seu telemóvel devidamente reparado sem qualquer custo para si.

Este dever de informação, que não foi levado a efeito pela ---, está previsto na Lei do Consumidor (artº 8º nº 1 alínea i) da Lei 47/2014 de 31 de Julho), na Lei dos Serviços Públicos (artº 4º nº 1, da Lei 23/96 de 26 de Julho), na Lei das Comunicações Electrónicas (artº 48º da Lei nº 51/2011, de 13 de setembro) e também na Constituição da República (artº 60º).

Verifica-se assim que, não obstante soubesse da existência do seguro, porque foi ela que promoveu o contrato de seguro na data em que o telemóvel foi adquirido (conf. doc. 2), a -- não teve em conta nem exerceu o direito de informação que lhe cabia.

Em nosso entender, é irrelevante que o seguro seja feito por uma entidade seguradora (--), porque esse facto não afasta, de modo algum, o dever de informação da vendedora (-- -) que foi também mediadora do seguro.

Não o tendo feito, a reclamada actuou, em nosso entender, de forma evidente para evitar despesas da empresa, furtando-se ao cumprimento da lei, prejudicando desse modo o reclamante, seu cliente fidedigno ao longo dos anos. Entendemos por isso que a reclamada procedeu de forma irregular e inaceitável.

Acontece ainda que a --- só informou o reclamante que o telemóvel não poderia ser reparado ao abrigo da garantia em 15/12/2015 depois de caducar o seguro (6/12/2015), quando já sabia desse facto desde 24/11/2015.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente por provada a reclamação e em consequência condena-se a --- a proceder à reparação do telemóvel ao abrigo da garantia ou com recurso ao seguro a accionar, mesmo que para isso seja necessária a colaboração do reclamante. Isto tendo em consideração que o seguro efectuado no momento da aquisição do telemóvel ainda estava em vigor em 24/11/2015 quando o reclamante tomou conhecimento da situação em que se encontrava ao telemóvel, mas sem que lhe tivesse sido dito que a avaria não estava coberta pela garantia, o que impediu da acionar o seguro ainda em vigor.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 3 de Fevereiro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

