

Processo nº 3223/2016

TÓPICOS

Produto/serviço: Bens de Consumo / Produtos Electrónicos

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: Artº 4º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril,

Pedido do Consumidor: Anulação do negócio com reembolso do valor total pago pelos componentes avariados do computador, nomeadamente: dissipador e processador (€574,00).

Sentença nº 38/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

O Julgamento foi interrompido, em 26/10/2016, para se realizar uma peritagem às peças objecto de reclamação, com as quais o reclamante montou o seu computador. Foi junto ao processo o relatório de peritagem, do qual foi oportunamente dado conhecimento às partes. Reiniciado o Julgamento, foi apreciado o relatório, donde resulta o seguinte:

"Anomalia:

Ficou para testar os seguintes componentes:

Processador AMD FX8370

2 x Kingston ValueRAM 4GB DDR3 1600MHz

SSD OCZ TRION 150 - 120GB

Cabo SATA LARANJA

FAN 12mm

WaterCooling Cooler Master Seidon 120V

Motherboard GA-990XA-UD3

Fonte Nox Hummer 750W

Caixa Aerocool Aeiron 500 Black

Peritagem:

equipamento vem todo desmontado, fonte com sujidade, cabos modulares e vêm apenas 2 ligações modulares, fan com sujidade, processador com chassis riscado e restos de massa térmica, pequeno vindo na parte superior da caixa

Resposta Anomalia: [13/02/2017]

O equipamento foi devidamente testado não tendo sido detectadas quaisquer anomalias.

Em relação em concreto à questão da redução do Clock do CPU para abaixo dos 2GHZ tal é devido a configuração presente na Motherboard(ver pag.43 do Manual) do cliente que serve para reduzir o consumo de energia durante os períodos ociosos, ou seja, em que o PC está praticamente inativo(realizado video em ambiente de testes)".

Resulta do relatório de peritagem, conforme atrás ficou transcrito, que não foram detectadas quaisquer anomalias em relação às peças/componentes objecto de reclamação que foram adquiridas pelo reclamante na reclamada.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido e ordena-se o arquivamento dos autos.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 22 de Fevereiro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Processo nº 3223/2016

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o julgamento foi tentado o acordo não tendo o mesmo sido possível.

Foi apreciada a reclamação, dada a palavra às partes e seus representantes para intervirem.

Ouvido o reclamante, que demoradamente tentou justificar o não funcionamento do computador, montado por si com peças adquiridas na firma reclamada.

O que está em causa, e que já foi explicado no Processo 2645/2016, é se as peças vendidas isoladamente com garantia de dois anos, estão a funcionar regularmente ou não e isso não se mostra provado face à contradição da posição das partes.

Tendo em conta que se trata de uma questão para a qual não temos conhecimentos técnicos, sugeriu-se às partes que as peças objecto de reclamação (adquiridas pelo reclamante na reclamada) sejam submetidas a uma peritagem, sendo esta a pagar pela firma reclamada.

Ambas as partes concordam e aceitam a peritagem.

O perito que vier a ser designado deverá examinar cada uma das peças "per si" (isoladamente) e informar se as mesmas funcionam regularmente ou não.

Se as peças não funcionarem regularmente, o senhor perito deverá informar a razão do não funcionamento, considerando que esse facto está dependente do funcionamento da garantia (Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, com a redacção do Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio).

Quando alguém adquire peças isoladas para instalar ou montar qualquer máquina, essas peças têm a garantia legal de dois anos (Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, com a redacção do Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio) mas essa garantia não se estende às restantes peças da máquina.

Também há que ter em conta que a pessoa pode adquirir peças que não são adequadas para o fim a que se destinam, designadamente para a construção de um todo, mas isso não significa que as peças estão danificadas.

Já o mesmo não acontece se o consumidor adquirir numa loja de informática, uma máquina, um computador, porque neste caso não há que apurar qual das peças não funciona regulamente, porque o computador tem uma garantia legal de dois anos para o seu todo, independentemente de qual a peça que não funcione.

Dentro da garantia o consumidor não tem que saber por que razão a máquina não funciona, só tem que comunicar ao vendedor que a máquina não funciona, porque o seu direito a garantia abrange a reparação ou a substituição, a redução adequada do preço ou a resolução do contrato nos termos do artº 4º do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, com a redacção actual (Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio).

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à União de Associações do Comércio e Serviços ou a outra entidade competente, a designação de um perito em computadores que deverá examinar as peças objeto de reclamação isoladamente e informar se as mesmas funcionam de forma regular ou não.

As partes deverão ser informadas do dia e hora da peritagem, para que o computador que está agora na posse da reclamada, seja disponibilizado ao senhor perito.

Logo que seja nomeado o perito, será designada nova data para a continuação de julgamento.

Centro de Arbitragem, 26 de Outubro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

