

Processo nº 1306/2017

Resumo

O reclamante adquiriu na reclamada um equipamento ---. Dado que o ecrã se partira, o reclamante entregou o equipamento numa loja da reclamada que substituiu o ecrã, tendo pago €265,50. Posteriormente, o novo ecrã aparentava estar a descolar-se, o reclamante voltou à loja da reclamada e solicitou a reparação ao abrigo da garantia, o que não foi aceite pela reclamada por entender que o equipamento tinha vestígios de humidade. Atendendo à especificidade da questão, foi solicitada uma peritagem da qual não se conclui a origem da humidade. Por outro lado, cabia ao reclamante provar que a humidade não resultou da utilização do equipamento, prova que não foi feita.

Face ao exposto, a reclamação foi julgada improcedente por não provada.

TÓPICOS

Produto/Serviço: Bens de Consumo – Produtos Electrónicos

Tipo de problema: Reparação legal

Direito aplicável: Artigos 1154o e ss Código Civil

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição do equipamento ao abrigo da garantia, sem pagamento do valor orçamentado (€700).

Processo nº 1306/2017

Sentença nº 113/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Testemunha:

Técnico do Centro de Reparação Autorizado

FUNDAMENTAÇÃO:

O Julgamento foi interrompido em 10/05/2017 para que fosse solicitado a uma entidade competente em matéria de telemóveis a nomeação de um perito para analisar o objecto de reclamação e informar o Tribunal qual a origem da possível humidade verificada no equipamento.

Reiniciado o Julgamento foi ouvido o técnico, Sr. ----, do Centro de Reparação Autorizado da reclamada da empresa ----, testemunha apresentada pela reclamada, tendo por ele sido dito o seguinte:

- *"Estive em contacto com o equipamento no final de 2016 e encontrei líquidos dentro da placa."*

Tendo-lhe sido perguntado se o líquido não terá entrado aquando da colocação do ecrã, por ele foi dito que:

- *"No meio ambiente em que se trabalha não é permitido líquidos e é um ambiente sem humidade enquanto estão a trabalhar com meios electrónicos e existe uma protecção para a anti-estática."*

- *"O equipamento não é anti-estanque (à prova de água) como se vê nos modelos mais recentes."*

- *"O equipamento para estar mal fechado, a tampa traseira não conseguia fechar, porque existem uns parafusos e a tampa não encaixava se os parafusos não estivessem no sítio correcto."*

A ilustre mandatária da reclamada, perguntou à testemunha, tendo em consideração o doc. 1 da contestação, se na descrição do equipamento designadamente nas quedas e mossas poderia ter dado origem à entrada de humidade, tendo a testemunha respondido que não era um factor que influenciasse a entrada de humidade, pois é um equipamento anti-estanque, e mesmo não havendo essas marcas poderia entrar humidade pois o equipamento não é estanque."

Foi dada a palavra ao reclamante, que salientou que os danos que estão referidos no doc. 1 foram os que serviram de base à reparação feita na ---, danos esse que o reclamante se responsabiliza, mas que os danos da existência da humidade não teria sido responsabilidade dele.

Uma vez que cabia ao reclamante fazer prova, através de um perito, de que a humidade não resultou da sua utilização, o que não foi feito, não foi possível verificar a estanquidade do telemóvel nem dada como provada a reclamação.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita e uma vez que a existência neste e em qualquer equipamento afasta a garantia, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 7 de Junho de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Processo nº 1306/2017

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Testemunha:

Técnico do Centro de Reparação Autorizado da reclamada da empresa ---

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi ouvido o técnico do Centro de Reparação Autorizado da reclamada da empresa ----, testemunha apresentada pela reclamada, tendo por ele sido dito o seguinte:

- *“Existe um relatório com evidências de que existem líquidos no interior do equipamento”.*

- *“Não estou na posição de saber se o líquido foi causado pelo consumidor”.*

O reclamante questionou o técnico ---- que, se fosse responsabilidade sua, como é que todos os componentes estão conformes e só a parte do ecrã está deslocada.

Quanto a esta questão, a testemunha afirmou o seguinte:

- *“Apenas sabemos que o líquido entrou pela parte inferior do equipamento, não conseguimos especificar se foi pelo conector ou por outro orifício. Em relação às outras funcionalidades do equipamento, estas podem não deixar de funcionar por existir vestígios de líquidos”.*

O reclamante mantém a sua posição de que a desconformidade apresentada é decorrente da incorrecta substituição do ecrã.

Surgem, efectivamente, dúvidas no decurso da inquirição de saber se a humidade que o telemóvel apresenta na parte inferior do ecrã entrou em consequência da má colocação do mesmo ou se teve outra origem.

Em face da situação exposta e não tendo o Tribunal alguém com conhecimentos técnicos para verificar qual a razão da hipotética humidade no telemóvel, informou as partes de que é necessário o recurso a um perito exterior à marca que proceda a uma análise do telemóvel e dê o seu parecer, no sentido de saber se a humidade entrou pelo sítio onde foi colocado o ecrã ou se teve outra origem.

As partes serão informadas da identificação do perito a ser nomeado, bem como do dia e hora da peritagem.

DESPACHO:

Interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite a uma entidade competente em matéria de telemóveis, a nomeação de um perito para analisar o telemóvel objecto de reclamação e informar o Tribunal qual a origem da possível humidade verificada no equipamento.

Oportunamente será designada data para a continuação de julgamento.

Centro de Arbitragem, 10 de Maio de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)