

Processo nº 2322/2018

TÓPICOS

Produto/serviço: Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Artigos 1154º e ss Código Civil

Pedido do Consumidor: Reparação do equipamento ao abrigo da garantia.

Sentença nº 170/2018

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada Advogado)

Testemunha:

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento, foi apreciado o telemóvel que a reclamante trazia consigo e verifica-se que o display, já sem película, está partido.

A reclamante exibiu a película que se verifica que também está partida e em locais que não coincidem com o display do telemóvel.

A película tem um orifício que não se adequa com a configuração do telemóvel, designadamente com a câmara frontal.

Solicitado à reclamante o esclarecimento sobre esta questão, esta disse que foi a própria mãe que deu um "*toquezinho*" e que deu origem à película se ter partido.

Da análise do relatório feito pelos técnicos da reclamada consta que o display está danificado.

A pedido da reclamante foi ouvida uma testemunha que diz que acompanhou a reclamante à reclamada e que o telemóvel foi para reparação por não carregar bem, mas funcionava.

Esclarece-se que há determinadas irregularidades que não estão cobertas pela garantia e esta é uma das que não está coberta pela garantia.

A título de exemplo, temos a existência de humidades, display partido, placas eletrónicas empenadas, entre outros.

Não há motivos visíveis para que o Tribunal ponha em causa a descrição do relatório dos técnicos que analisaram o telemóvel após a sua entrega e que entregaram à reclamante com a identificação da anomalia, que ela juntou ao processo.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a firma reclamada e ordena-se o arquivamento do processo.

A reclamada, por uma questão de cortesia comercial e para manter a cliente, ofereceu-se para pagar 50% do custo da reparação, apesar da irregularidade não estar coberta pela garantia, ou em alternativa vender à reclamante um telemóvel à sua escolha oferecendo 20% de desconto (não acumulável com outras campanhas). Fica ao critério da reclamante aceitar ou não qualquer destas propostas, no prazo de 60 dias.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 3 de Outubro de 2018

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)