

Processo nº 254/2018

TÓPICOS

Produto/serviço: Bens de Consumo - Produtos electrónicos

Tipo de problema: Garantia legal e garantia comercial

Direito aplicável: Artº 3º, nº2 do Decreto-Lei 67/2003 de 8 de Abril, com a redação do Decreto-Lei 84/2008 de 21 de Maio.

Pedido do Consumidor: Substituição do equipamento, ou anulação do contrato com devolução do valor pago (€1.499,99).

Sentença nº 180/2018

PRESENTES:

(reclamante)

(reclamada - Advogada Estagiária)

Testemunha:

FUNDAMENTAÇÃO:

Reiniciado o julgamento, foi junto ao processo 1 relatório, emitido pelo senhor perito que se dá por reproduzido.

Foi de seguida ouvida uma testemunha oferecida pela reclamada tendo sido inquirida pelo Meritíssimo Juiz e pela ilustre mandatária da reclamada.

A ilustre advogada solicitou à testemunha, que esteve presente no momento do relatório junto do senhor perito, que esclarecesse alguns dos factos que levaram o perito à elaboração do relatório.

O relatório assenta em 5 pontos que se dão por produzidos tendo no 5º ponto sido questionado se a perda do dispositivo ficou a dever-se a um problema do funcionamento do equipamento ou a um problema de manuseamento do mesmo por parte do reclamante, ao qual o perito respondeu o seguinte:

“apesar de não ter informação clara e suficiente, analisando os dados disponíveis os mesmos apontam ter havido um problema com o funcionamento do equipamento.”

Dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) em 16/05/2017, o reclamante adquiriu na loja ---- do Oeiras Parque, um equipamento drone "DJI Mavic Pro Fly More Combo", pelo valor de €1.499,99.
- 2) O reclamante efectuou diversas horas de utilização com o equipamento, conforme se pode confirmar pelos "registos de actividade".
- 3) O reclamante denunciou de imediato a situação ao suporte técnico da marca, informando que nenhum dos "sistemas de auxílio" funcionaram, nomeadamente o sistema de controlo específico para abortar rota e voltar ao ponto de partida ou os sensores que permitem manter o equipamento em *stand by* perante um obstáculo até receber nova ordem.
- 4) Por e-mail de 04/11/2017, reconhecendo a impossibilidade de determinar o sucedido, o fabricante ofereceu ao reclamante, como compensação pela perda do equipamento, 30% de desconto na compra de um novo equipamento, o que o reclamante recusou.
- 5) Após contactos com a reclamada com vista à resolução do caso, sem êxito, o reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações na RECLAMADA, solicitando a entrega de um equipamento em substituição, ou a resolução do contrato com devolução do valor pago, o que não foi aceite, pelo que o conflito se manteve sem resolução.
- 6) Do relatório apresentado pelo senhor perito, resulta que *“apesar de ter não informação clara e suficiente, analisando os dados disponíveis os mesmos apontam ter havido um problema com o funcionamento do equipamento.”*

Da análise dos factos dados como assentos resulta de forma clara e inequívoca que na opinião do senhor perito a perda do drone se ficou a dever a um problema de mau funcionamento do equipamento.

Atendendo a que, conforme facto nº 1, foi adquirido a 16/05/2017 e a irregularidade, que resultou na perda do drone, ocorreu em 05/09/2017 verificou-se que a mesma ocorreu dentro do período de garantia, que como se sabe é de 2 anos, como se dispões no artº 3º, nº2 do Decreto-Lei 67/2003 de 8 de Abril, com a redação do Decreto-Lei 84/2008 de 21 de Maio.

Assim, uma vez que o drone ao cair no mar nunca mais foi visto, o reclamante tem direito, uma vez que não é possível a reparação do bem, à substituição do mesmo por um idêntico, conforme artº 4º do mesmo diploma.

DECISÃO:

Nestes termos julga-se procedente a reclamação e em consequência a reclamada deverá entregar ao reclamante um drone idêntico ao seu, sem qualquer encargo para o reclamante, no prazo de 30 dias.

Adverte-se a mandatária da reclamada de que os honorários de peritagem são da responsabilidade da reclamada.

Sem custas. Notificam-se.

Centro de Arbitragem, 24 de Outubro de 2018

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(Advogada Estagiária reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi junto ao processo contestação apresentada pela reclamada e dois documentos, cuja cópia foi entregue ao reclamante.

Foi perguntado se queriam chegar a um acordo, pelos ilustres mandatários da reclamada foi dito que não pretender chegar a um acordo em virtude de não estarem provadas as irregularidades do Drone.

Em face da situação descrita e tendo em conta que a avaria invocada na reclamação se trata de uma questão complexa e de natureza técnica, o processo só pode prosseguir com recurso de uma peritagem ao equipamento Drone DJI Mavic Pro Fly More Combo.

Ouvidas as partes por ambos foi dito que nada têm a opor à realização de uma peritagem.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito especializado em Drones para proceder à análise do Drone objeto de reclamação e dar o seu parecer quanto ao mesmo.

Sem custas. Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 28 de Março de 2018

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

