

Processo nº 2261/2019

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Garantia legal e garantia comercial

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 Abril

Pedido do Consumidor: Substituição do esquentador por um idêntico que funcione com botijas de gás butano de 13kg ou resolução do contrato com reembolso do valor pago pelo esquentador (€495,61).

Sentença nº 117/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Iniciado o Julgamento, através de vídeo conferência, encontram-se presentes desta forma o reclamante e o representante da reclamada.

Ouvidas ambas as partes e tendo em consideração o parecer técnico que, foi junto ao processo e que as partes têm na sua posse, foi sugerido por parte da reclamada uma nova deslocação de um técnico ao local onde se encontra instalado o esquentador para efetuar uma afinação ao equipamento, com vista ao melhor funcionamento do esquentador com o novo redutor, para que este passe a funcionar o mais regular possível, e depois se verá qual o seu funcionamento.

Ouvido o reclamante por ele foi dito que concorda com a proposta de reparação da reclamada.

FUNDAMENTAÇÃO:

Tendo em consideração o parecer técnico do senhor perito, que não conseguiu em termos concretos e objetivos apurar as razões da irregularidade apontada, dizendo mesmo na parte final do relatório de 16/06/20 *“No entanto, foi colocada tal hipótese ao cliente que nos informou que tal hipótese tinha de ser afastada visto o mesmo ter mandado desobstruir a conduta de evacuação de gases do imóvel. Sendo afastada essa hipótese pelo Reclamante, a única hipótese será avaria do esquentador. No entanto, por nós não foi vislumbrada tal hipótese”*.

O Tribunal decide aceitar a proposta da reclamada com o envio de um técnico especialista, ao local onde se encontra instalado o esquentador.

DECISÃO:

O Tribunal decide aceitar a proposta da reclamada com o envio de um técnico especialista em esquentadores da marca e fazer as adequações que julgar convenientes para o melhor funcionamento do esquentador.

Esta tarefa deverá ser realizada no prazo de dez dias.

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência, ordena-se que se proceda à revisão do esquentador em conformidade com o que vier a ser determinado pelo técnico que se deslocará ao local.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 15 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se o reclamante e o representante da reclamada.

FUNDAMENTAÇÃO:

Tendo em conta a causa do pedido objecto de reclamação, deduz-se que o esquentador referido no nº1 da reclamação, poderá não estar operacional.

Ouvido o representante da reclamada, por ele foi dito que *"no seu entender aquele tipo de esquentador está preparado para funcionar com botija de gás" e, se não está a funcionar regularmente, poderá ser por causa do redutor que não será o adequado.*

Ouvido o reclamante, por ele foi dito que *"adquiriu um redutor no mercado normal e que o problema não é do redutor".*

Tendo em consideração a situação concreta, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito especializado em esquentadores, a fim de analisar o esquentador objecto de reclamação, e as razões do seu mau funcionamento, devendo deslocar-se ao local para o efeito e após a análise, apresentar o seu parecer técnico, sendo certo que são colocadas duas questões que poderão ser a causa do mau funcionamento do esquentador. A primeira questão pode ser uma avaria, e não sendo isso, poderá ser a questão de o redutor inadequado ou qualquer outra razão que não se vislumbra.

DESPACHO:

Assim, sem mais considerações interrompe-se o Julgamento que continuará oportunamente.

Centro de Arbitragem, 11 de Dezembro de 2019
O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)