

Processo nº 3929/2019

TÓPICOS

serviço: Artigos de joalheria, de prata, relógios e acessórios

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: DL 67/2003

Pedido do Consumidor: Reparação das lentes progressivas, substituição das mesmas por umas novas e sem defeito ou resolução do contrato, com reembolso do valor pago, no montante de €724,00.

Sentença nº 65/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Gerente)

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

Foi tentado o acordo que não foi possível, em virtude do representante da reclamada referir que no relatório do perito objeto de apreciação, ter mencionado além do mais, que as lentes estão riscadas.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Assim, tendo-se em consideração a reclamação, os documentos juntos e o relatório do Senhor Perito, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 10/11/2017, a reclamante adquiriu à empresa reclamada, de acordo com prescrição optométrica, um par de lentes progressivas da Marca "-", tendo pago o valor total de €724,00.

- 2) Em Abril de 2018, a reclamante dirigiu-se ao estabelecimento da empresa reclamada e denunciou a uma colaboradora que ambas as lentes apresentavam “manchas”, pelo que solicitou a substituição das lentes progressivas por outras sem defeito.
- 3) As lentes foram enviadas pela empresa reclamada para o fornecedor para análise, tendo sido concluído que as mesmas se encontravam de acordo com a prescrição e não apresentavam qualquer desconformidade.
- 4) Em Junho de 2019, a reclamante regressou ao estabelecimento da empresa reclamada, dado que as "manchas" haviam aumentado e as lentes apresentavam riscos, apesar de ser cuidadosa na sua utilização, pelo que solicitou a reparação ou substituição das lentes progressivas.
- 5) A reclamante foi informada pela colaboradora que as lentes haviam sido utilizadas de forma negligente, posição que não foi aceite pela reclamante, tendo a empresa reclamada enviado as lentes para o fabricante, para que fosse realizada uma avaliação.
- 6) Em 17/09/2019, a reclamante foi informada, através de contacto telefónico, que a reparação ou substituição das lentes progressivas havia sido recusada pelo fabricante, dado apresentarem vestígios de mau uso, pelo que deveria deslocar-se à loja para proceder ao seu levantamento.
- 7) Na mesma data, a reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações da empresa reclamada, denunciando as desconformidades que as lentes progressivas apresentam desde a sua compra, esclarecendo que a utilização das lentes foi sempre cuidada, tendo reiterado o pedido de reparação ou substituição e recusado proceder ao levantamento das lentes.
- 8) Em 04/11/2019, dada a ausência de resposta da empresa reclamada, a reclamante enviou uma carta registada com AR para a empresa reclamada, relatando os acontecimentos desde a data de aquisição das lentes progressivas que considera terem defeito de fabrico e a recusa da empresa quanto à entrega do relatório técnico do fabricante, solicitando o seu envio com a maior brevidade possível.

9) O Tribunal face à posição das partes referida na reclamação, ordenou em 08/01/2020 uma peritagem às lentes dos óculos, cujo relatório elaborado em 12/03/2020 se transcreve: *“Anomalias detectadas - Lentes apresentam pequenos ponteados que apresentam ser bolhas entre a matéria da lente e o tratamento bem como assento de riscos circulares que não se sentem ao toque pelo que apresenta também ser entre a matéria da lente e o tratamento, não quer dizer que alguns não tenham sido provocados pela utilização.”*

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise dos factos dados como assentes, dos documentos juntos, e do relatório consequente da peritagem resulta que, da mesma consta que as lentes para além dos riscos circulares apresentarem bolhas entre a matéria da lente e o tratamento das mesmas, refere-se ainda que, a deficiência das lentes se verifica entre a matéria da lente e o tratamento, embora possam algumas das irregularidades referidas terem sido provocadas pelas utilização, mas tal facto não afasta a referência da falta de qualidade das lentes.

Verifica-se assim, que as lentes não tinham a qualidade adequada para satisfazer a prescrição médica e por isso conforme relatório junto, apresentam as irregularidades nele referidas.

DECISÃO:

Assim, tendo-se em consideração a aludida falta de qualidade e de conformidade das lentes objeto de apreciação. julga-se procedente a reclamação e em consequência a reclamada deverá proceder à substituição das lentes por outras com qualidade compatível, mas sempre em obediência à prescrição médica, cuja cópia se encontra junto aos autos e que deverá ser entregue à reclamada caso esta não a possua.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 15 de Junho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Gerente)

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

Foram esclarecidas as partes no âmbito da garantia, e de que a garantia não abrange o mau uso do bem objecto de reclamação.

No caso e apreciação, o Juíz não sabe se as lentes estão danificadas devido a mau uso, ou se as lentes não correspondem exactamente à prescrição médica, e neste caso a reclamante terá razão.

FUNDAMENTAÇÃO:

Assim, dado que se trata de uma questão de natureza técnica para a qual o Juíz não tem conhecimentos, esclareceram-se as partes de que se deverá recorrer a uma peritagem para análise das lentes a fim de se verificar se estão ou não em conformidade com a prescrição médica. O perito dará o seu parecer o qual será vinculativo para este Tribunal.

DESPACHO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite a UACS a designação de um perito especializado em questões ópticas, para analisar as lentes e dar o seu parecer.

Após o seu parecer, continuar-se-à o Julgamento.

Centro de Arbitragem, 8 de Janeiro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)