

Processo nº 3919/2019

TÓPICOS

Serviço: Bens de consumo - Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: Artigos 4.º n.º 1 e 5.º n.º1 do Decreto-Lei n.º 47/2003 de 21 de Julho

Pedido do Consumidor:Substituição da televisão ao abrigo da garantia ou resolução do contrato com reembolso do valor pago pela televisão LED (€459,98).

Sentença nº 88/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente, por vídeo conferência, a ilustre mandatária da reclamada e presencialmente o reclamante.

Na sequência da Interrupção de Julgamento, que ocorreu em 17/12/2019, foi junto ao processo o parecer do perito, o qual não esclarece nada acerca da causa do televisor se mostrar com o painel interior danificado.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação do parecer do perito, dos documentos juntos e da reclamação, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 05.01.2019, o reclamante adquiriu na loja da reclamada, em Lisboa, uma televisão LED, pelo valor de €459,98.
- 2) Na data da aquisição, o reclamante subscreveu com a reclamada uma extensão de garantia do artigo por um período de 3 anos, tendo pago o valor de €59,99.
- 3) No próprio dia, ao proceder à ligação da Televisão, o reclamante constatou que o ecrã da mesma apresentava uma "mancha negra" na parte inferior esquerdo do ecrã que não era visível com a televisão desligada.
- 4) No dia 06.01.2019, o reclamante, dirigiu-se à loja da reclamada, tendo reclamado junto da mesma, solicitando a substituição da televisão, o que não foi aceite por considerar que o transporte do artigo da loja para casa fora realizado pelo reclamante.
- 5) Em 04.02.2019, inconformado com a situação, o reclamante dirigiu-se novamente à loja da Worten, apresentando reclamação junto da mesma, dando origem à Ordem de Reparação n.º.
- 6) Em 15.07.2019, após várias idas do reclamante à loja para resolução da situação, o reclamante procedeu a nova reclamação, solicitando a substituição da televisão.
- 7) No relatório do Senhor perito consta:

“Depois de examinar ao pormenor, o equipamento, conclui-se:

- 1. O equipamento tem uma construção muito frágil.*
- 2. Caixa com pouca qualidade para protecção e transporte deste equipamento.*
- 3. A caixa original não apresenta sinais de embate ou danificada.*
- 4. O televisor apresenta um toque frontal e painel interior danificado.*

Causa provável: Algo bateu na parte frontal do televisor, deixando ligeira marca e partindo o painel interior.

8) A reclamada não experimentou o televisor na loja antes de o entregar ao reclamante, no acto da aquisição na loja.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria de facto conjugada com o relatório do Senhor Perito e com o facto da reclamada não ter feito prova de que desembalou e experimentou, na presença da reclamante, o televisor objeto da reclamação, ainda na loja, o Tribunal não pode dar como provado o facto do ecrã se mostrar danificado como tendo sido consequência de mau uso por parte do reclamante.

Ora, considerando que o televisor foi adquirido em 05/01/2019, a garantia legal, prolongar-se-á até 05/01/2021 em termos normais, sem prejuízo de por vontade do reclamante a garantia se ter tornado extensiva por um período, cujo documento não se mostra junto ao processo mas que se entende por um período, não ser inferior a um ano.

Assim, tendo em consideração o disposto nos artigos 4.º n.º 1 e 5.º n.º1 do Decreto-Lei n.º 47/2003 de 21 de Julho na sua redação actual, julga-se procedente a reclamação, condenando-se a reclamada a proceder à substituição do ecrã do televisor ao abrigo da garantia sem qualquer encargo para o consumidor reclamante

DECISÃO:

Nestes termos, julga-se procedente a reclamação e em consequência, a reclamada deverá proceder à reparação do televisor, com a substituição do ecrã se for caso disso, devido a estar dentro da garantia até 05/01/2021, devendo o reclamante entregá-lo na loja onde o adquiriu no prazo de dez dias, com vista à sua reparação.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 24 de Junho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogado)

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

FUNDAMENTAÇÃO:

Ouvido o mandatário da reclamada quanto ao objeto da reclamação, por ele foi dito que "*sugeriu uma peritagem ao televisor*", ao que o reclamante respondeu "*nada ter a opor*".

Em face da situação e, tendo em consideração o objeto de reclamação, uma vez que não se sabe se o televisor já apresentava a irregularidade anunciada à data de venda, ou se posteriormente.

Assim, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito especializado em televisores, para proceder à análise do televisor e dar o seu parecer em relação às irregularidades que o mesmo apresenta.

DESPACHO:

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

Centro de Arbitragem, 17 de Dezembro de 2019

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)