

Processo nº 4389/2019

TÓPICOS

Serviço: Bens de consumo - Produtos electrónicos

Tipo de problema: Reparação legal

Direito aplicável: Artºs 4º, nº1 e 5º, nº1 do Decreto Lei 67/2003 de 8 de Abril, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Lei 84/2008 de 21 de Maio

Pedido do Consumidor:Reparação do Tablet ao abrigo da garantia, substituição por um artigo novo e sem defeito ou resolução do contrato de compra e venda com reembolso do valor pago, no montante de €463,99.

Sentença nº 89/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o Senhor --- em representação da reclamante, conforme documento junto ao processo e a ilustre mandatária da reclamada (por videconferência).

Os presentes autos foram interrompidos em 14/01/2020, e foi ordenada a realização de uma peritagem com vista a determinar se o bem objeto de reclamação (Tablet da marca --), tinha ou não humidade no seu circuito eletrónico.

Foi designado um perito, que apresentou um relatório com as seguintes conclusões:

“Depois de examinar ao pormenor, o equipamento PAD conclui-se: O equipamento não tem vestígios de humidade interior e exterior.

- 1. Verifica-se má qualidade na construção da placa, e como consequência oxidação da placa avariada, com humidade do ar.*
- 2. As restantes placas não verificam esse defeito no mesmo equipamento.*
- 3. Só avariou essa placa. Se a humidade fosse elevada, todas as placas estavam oxidadas.*

Causa provável: Falta de qualidade da placa que avariou.”

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

- 1) Em 10/12/2017, a reclamante adquiriu um Tablet da marca -, tendo pago o valor de €463,99 (Doc.1, fls 1 e 2).
- 2) Em 27/11/2019, a reclamante dirigiu-se ao estabelecimento da empresa da reclamada e entregou o bem para reparação, dado que *"começou a aquecer do lado direito e, quando o cliente desligou, não voltou a ligar. Contudo, colocando o tablet a carregar, aqueceu novamente"* (Doc.2, fls 1 e 2).
- 3) Em 04/12/2019, a reclamante foi contactada telefonicamente pelos serviços técnicos da "reclamada", informando que a garantia do Tablet encontrava-se excluída, dado que haviam sido detetados vestígios de humidade, pelo que seria apresentado um orçamento para reparação.
- 4) Em 05/12/2019, a reclamante regressou ao estabelecimento comercial da "reclamada" e formalizou reclamação no Livro de Reclamações (Doc.3), dado que o Tablet sempre fora utilizado com bastante cuidado e nunca estivera exposto a humidades, reiterando o pedido de reparação ao abrigo da garantia, substituição por um artigo novo e sem defeito ou resolução do contrato de compra e venda com reembolso do valor pago.
- 5) A empresa reclamada manteve a posição anteriormente assumida, pelo que o conflito se manteve sem resolução.
- 6) Foi ordenada e efetuada uma peritagem cujo relatório se mostra junto ao processo e se dá por integralmente reproduzido.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise dos factos dados como assentes, designadamente do relatório do perito, resulta que o bem objeto de reclamação não apresenta vestígios de humidade no seu interior, provocados pelo reclamante, ao contrário do que foi alegado pela reclamada.

Sendo assim, tendo em consideração que o Tablet foi adquirido em 10/12/2017 e que a reclamação foi apresentada no estabelecimento da reclamada em 27/11/2019, o equipamento estava ainda dentro da garantia legal pelo que, a reclamada deverá nos termos do disposto dos artºs 4º, nº1 e 5º, nº1 do Decreto Lei 67/2003 de 8 de Abril, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Lei 84/2008 de 21 de Maio, proceder à reparação do Tablet no âmbito da Garantia no prazo de trinta dias.

O Tablet deverá ser entregue na loja de Sines da reclamada, no prazo de dez dias.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência ordena-se a reclamada a proceder à reparação do Tablet nos termos supra referidos.

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 a reclamante e o ilustre mandatário da reclamada.

Foi requerida a junção ao processo de um documento por parte da reclamada, cuja fotocópia foi entregue à reclamante.

Foi tentado o acordo entre as partes que não foi possível, tendo o mandatário da reclamada mantido a posição da sua representada.

FUNDAMENTAÇÃO:

Ouvida também a reclamante, por ela foi dito que ao longo do período em que utiliza o tablet desde que o adquiriu em Dezembro de 2017, sempre teve os maiores cuidados com a utilização do mesmo, e que por isso a existência de humidade como consta no relatório junto ao processo pela reclamada, no seu entender, já existiria quando o adquiriu.

Tendo em consideração que este Tribunal como qualquer outro, não decide somente com base com os elementos de prova apresentados pelas partes e que por isso, serão irrelevantes em princípio, as afirmações da reclamante e o mesmo quanto às afirmações da reclamada.

Sendo a irregularidade do tablet de natureza técnica, a sua verificação terá de ser apreciada e submetida a um relatório de um perito especializado em informática.

Foram ouvidas ambas as partes e por elas foi dito nada terem a opor a que seja efectuada uma peritagem ao tablet.

DESPACHO:

Assim, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito com conhecimentos técnicos de informática.

Oportunamente continuar-se-á o Julgamento após o relatório da senhor perito.

Centro de Arbitragem, 14 de Janeiro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)