

Processo nº 4190/2020

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: artº 4º nº 1, do Decreto Lei nº 47/2003 de 22 de Agosto, Decreto Lei nº 84/2008 de 21 de Maio

Pedido do Consumidor: Substituição do equipamento ao abrigo da garantia, por outro que reúna as características anunciadas, ou resolução do contrato com devolução do valor pago (€1.179,99).

Sentença nº 112 / 21

PRESENTES:

(reclamante)
(reclamada representada pela advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes desta forma a reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

Ouidas ambas as partes, primeiro a reclamante e depois a mandatária da reclamada tendo resta dito que, a reclamada aceita o acordo com a substituição do equipamento enquanto que, a reclamante pretendia em vez da substituição do equipamento, conforme pedido feito neste Tribunal, e resolução do contrato, tendo assim mudado de ideias após ter adquirido outro telemóvel por sua conta e risco.

Não formaria sentido, nem o Juiz poderia, por isso lhe estar vedado pela Lei, decretar uma medida que não constasse do pedido e mais gravosa do que este.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

Em face da situação descrita, dão como provados os seguintes factos:

- 1) Em 07.01.2020, a reclamante adquiriu na ---, um equipamento ---- --, pelo valor de €1.179,99 (doc.1), o qual apresenta uma característica específica de "*resistência à água até 30 min à profundidade máxima de 4 m³*".
- 2) Em Setembro de 2020, dado que o equipamento apresentava alguns problemas ao nível do *touch*, a reclamante entregou-o à ---, para reparação ao abrigo da garantia.
- 3) A reclamante foi posteriormente informada de que a reparação não se enquadrava na garantia, dado que o equipamento apresentava água no seu interior.
- 4) Em 08/10/2020 e 14/10/2020, a reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações da reclamada, informando que apesar de ser anunciado que o equipamento apresenta "*resistência à água até 30 min à profundidade máxima de 4 m³*", nunca o mesmo estivera dentro de água, apenas poderia ter sido manuseado com mãos molhadas, pelo que o facto de apresentar água no seu interior demonstrava falhas graves ao nível do fabrico, situação que deveria ser assumida, nomeadamente, pela empresa a quem adquiriria o bem.
- 5) A pretensão da reclamante não foi aceite, pelo que o conflito sem manteve sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em conta a matéria dada como assente, inclusive o relatório do senhor perito, julgo procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada, caso o telemóvel não possa ser reparado regularmente, deverá proceder à substituição do mesmo, nos termos do artº 4º nº 1, do Decreto Lei nº 47/2003 de 22 de Agosto, com a atualização que lhe foi dada com o Decreto Lei nº 84/2008 de 21 de Maio, considerando que, o direito dos consumidores relativamente à garantia dos bens móveis não consumíveis, , se desdobra em quatro vertentes: "*reparação, substituição, redução de preço e resolução do contrato*" e. que o direito à resolução do contrato, tal como a Lei prevê, só se decreta quando nenhuma das outras vertentes é viável, mas não é o caso, julgando-se procedente por provada a reclamação, decreta-se a substituição do telemóvel, tal como foi pedido na reclamação. Se a reclamante tiver o cuidado de ler a sua reclamação, o seu pedido é a "substituição do equipamento ao abrigo da garantia".

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 25 de Maio de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante)

(reclamada representada pela advogada)

(testemunha da reclamada)

(testemunha da reclamante)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de vídeo conferência a reclamante, a ilustre mandatária da reclamada e as testemunhas por parte de ambas as partes.

A testemunha Senhor ---- diz que *embora nas características do telemóvel se refira que o IP68, segundo norma do IEC-60523, apresenta uma característica específica de resistência à água até 30 minutos e à profundidade máxima de 4 metros, é resistente à existência de água, salpicos e pó, mas não é permanente e, pode desgastar-se com o tempo com a sua utilização normal.*

Disse ainda que da análise do ----, os técnicos entenderam que para além dos riscos, tinha um desgaste para além do normal.

Referiu ainda que, *a introdução do cartão SIM quando mal introduzido, pode permitir a entrada de humidade.*

Ouvida de seguida a reclamante por ela foi dito que *foi à ---- e que foi-lhe dito que este equipamento estava já adquirido era o indicado, pois já lhe dava para tirar fotografias debaixo de água.*

Perguntado à reclamante se chegou a usar o telemóvel debaixo de água, a mesma respondeu que o mesmo era para usar só depois do seu casamento e que nunca o usou ainda não se ter casado.

A testemunha Senhora ---, diz que *acompanhou a reclamante à ---- e que ouviu o funcionário que as atendeu dizer que aquele telemóvel era impermeável à água, e que o mesmo funcionário corroborou a informação que o telemóvel era resistente à água e que o panfleto que a reclamante tinha em seu poder, não constam as informações de possibilidade de permitir a infiltração de água*”.

Em instâncias da mandatária da reclamada, a testemunha oferecida pela reclamante esclareceu que o funcionário que as atendeu não lhes falou nas questões por ela referida no parágrafo nº 3 dos requisitos ambientais.

Quando se ouviu a mandatária da reclamada, por ela foi dito que *não foram verificados os requisitos ambientais do parágrafo nº 3*.

FUNDAMENTAÇÃO:

Foram ouvidas ambas as testemunhas.

Do depoimento da testemunha oferecida pela reclamada, esta sustentou que o telemóvel apresentava bastante uso e que desse uso, poderia resultar a introdução de humidade.

Ao contrário do depoimento da testemunha oferecida pela reclamante ressalta que, as informações colhidas na loja da reclamada, apontavam no sentido da tranquilidade da reclamante para poder confiar e não temer que para o interior do telemóvel entrasse humidade.

Tendo em conta a divergência entre os factos constantes da reclamação e os elementos entregues pela defesa da reclamada, bem como os depoimentos das testemunhas inquiridas afigurasse-nos, que é necessário que o telemóvel seja submetido a uma perícia a qual desde já se ordena.

Assim, solicite à UACS a designação de um perito no âmbito do artº 477º do Código Processo Civil, a levar a efeito através de uma peritagem independente de qualquer das partes, sobre a qual o Senhor Perito informará se da análise ao telemóvel resulta que o mesmo terá sido usado de forma irregular em moldes de permitir a entrada de humidade, uma vez que da prova produzida, resulta que o mesmo é impermeável à água durante 30 minutos até uma profundidade máxima de 4 metros.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento que continuará oportunamente, após a peritagem.

Centro de Arbitragem, 24 de Fevereiro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)