



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 179 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: DL n.º67/2003, de 08 de Abril

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição do equipamento sem quaisquer custos, ou resolução de contrato com reembolso do valor pago (€1199,00).

SENTENÇA Nº 237 / 2022

PRESENTES:

Reclamante
Reclamada representada pelo representante legal
Técnico apresentado pela reclamada

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante, o representante legal da reclamada e o técnico apresentado pela mesma, que trouxe consigo o computador.

FUNDAMENTAÇÃO:

Ouvido o técnico quanto às irregularidades do computador, por ele foi dito e mostrando também o computador que o mesmo tem a entrada de rede partida, que é uma ripa plástica que segundo o técnico, serve para proteger as dobradiças do computador que estão estragadas.

Quanto à reparação do computador pelo técnico foi dito, que a reparação não seria possível em virtude destes elementos referidos estarem danificados, pelo que o computador nunca ficaria a funcionar em termos normais de forma definitiva.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Ouvido depois o reclamante, por ele foi dito que faltava um cabo de rede que tinha sido entregue por ele quando entregou o computador para reparar e que o fez conjuntamente com os outros cabos de ligação.

Ouvido depois o representante da ---- que se a questão é essa, será facultado um novo cabo de rede sem qualquer encargo para o mesmo.

Perguntado depois ao técnico da reclamada, se uma vez que o computador não tem uma reparação viável, qual seria a contrapartida ao que responderam, que a ---- se compromete a entregar ao reclamante um computador novo com as seguintes características:

- Opção 1

- Processador i7 11ª geração
- 16 Gb de RAM
- 512 – GB Disco SSD
- Marca – ASUS
- Modelo – F515EA-71

- Opção 2

- Processador AMD R7 (5700)
- 16 Gb de RAM
- 512 Gb Disco SSD
- Marca – HP
- Modelo – 15SEQ2008

Ouvido o reclamante, por ele foi dito que a questão está no tamanho uma vez que este computador objecto de reclamação, tem 17 polegadas e qualquer os outros dois tem 15 polegadas de tamanho.

Pelo representante da ---- foi dito que, eles não vendem computadores de 17 polegadas e que os computadores presentemente portáteis o tamanho normal é de 15 polegadas e não de 17.

Ouvido o reclamante de seguida por ele foi dito que não aceita nenhuma das propostas que lhe foi feita, uma vez que para ele é determinante o tamanho do computador pois tem dificuldades visuais.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Da apreciação da reclamação resulta que, a reparação do computador objecto de reclamação não é injustificável uma vez que, o reclamante entregou o computador para reparar com os danos físicos acima referidos.

Ora, os direitos do consumidor são os seguintes:

Reparação da coisa, em segundo a substituição da mesma e depois a resolução do preço e por último a resolução do contrato.

No caso em apreciação uma vez que a reparação não é viável, segue-se a substituição por um computador idêntico. Quando se fala num computador idêntico tem-se em mente as características do mesmo designadamente o tamanho do bem objecto de reclamação.

O representante da reclamada após ter ouvido a sentença que ordena a substituição do computador por outro idêntico, manifestou a sua vontade de que em lugar da substituição preferia a resolução do contrato que é montante de €1.199,00.

DESPACHO:

Assim, julga-se procedente a reclamação e em consequência, declara-se resolvido o contrato devendo a reclamada restituir ao reclamante o valor por este pago no montante de € 1.199,00.

Sem custas.

Notifique-se

Centro de Arbitragem, 07 de Setembro de 2022
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

ACTA DE AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

(Suspensão)

PRESENTES:

Reclamante
Reclamada representada pelo representante legal

RELATÓRIO:

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

FUNDAMENTAÇÃO

Ao computador objecto de reclamação foi feita uma peritagem cujo relatório se mostra junto os autos e foi dada uma cópia à representante da reclamada que disse não ter conhecimento do mesmo.

Procedeu-se à análise do relatório no qual se diz o seguinte: “*a tampa superior e inferior, está partida.*”

1) Sendo assim, qualquer irregularidade consequente do facto das tampas estarem partidas, não se mostra coberta pela garantia, porque o partir as tampas resulta da utilização por parte do reclamante com o computador.

2) O portátil já foi aberto e tem parafusos rotos.

Não resulta desta parte do relatório nem se pode inferir do mesmo, que tenha sido o reclamante que abriu o computador e que lhe colocou parafusos inadequados porque é preciso ter-se em consideração, que o computador desde há muito que foi entregue à reclamada e pode ter sido o representante da marca que tenha aberto e substituído os parafusos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por outra banda, no que respeita à falta de borrachas e suporte dos pés do portátil já consta na Guia de Reparação que o computador já não tinha borrachas inferior de apoio.

No último ponto do relatório refere-se que *“portátil tem muita sujeira principalmente na entrada usb, hdmi e na entrada RJ45 (rede) e também tem os contactos RJ(45) tortos e está rompido faltando parte que faz a fixação ao conector.”*

O senhor perito faz depois uma apreciação exterior que damos por reproduzida.

Da apreciação do relatório da peritagem determina-se, que sejam colocadas no computador dobradiças novas.

Quanto ao resto não há nada a acrescentar uma vez que o perito é omissivo no que se refere à utilização do rato e ao som. Esta parte deverá a representante da marca proceder à análise e reparação destes aspectos.

Deverá verificar-se ainda as razões porque o conector referido na última parte do relatório está rompido faltando a parte que faz a conexão do conector.

Deste aspecto do relatório não pode inferir-se que resulta de mau uso pelo que, deverá ser substituído também por um novo.

DESPACHO:

Oportunamente quando o relatório for junto com a resolução destas questões continuar-se-á o Julgamento.

Centro de Arbitragem, 18 de Maio de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)