

Processo nº 952/2017

---

**Tópicos**

**Produto/serviço:** Bens de consumo

**Tipo de problema:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação – Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** N.º 1 do Artigo 4.º do Decreto-lei 67/2003, de 8 de abril (na sua redacção actual)

**Pedido do Consumidor:** Substituição do bem por um igual e novo, devidamente embalado, ou resolução do contrato com devolução do valor pago.

---

**Sentença nº 67/2017**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, foi ouvida a representante da reclamada e a ilustre mandatária do reclamante, tendo sido dito pela representante tendo sido dito pela representante da reclamada que a máquina entregue ao reclamante era nova e estava selada, facto que o reclamante confirmou.

Foi perguntado ao reclamante se a máquina funcionava ou não e por ele foi dito que nem sequer a experimentou, apenas abriu a embalagem e verificou que tinha um risco.

Atendendo e que os direitos do consumidor, que estão definidos no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-lei 67/2003, de 8 de abril (na sua redacção actual), estão enumerados de uma forma hierarquizada (reparação, substituição, redução adequada do preço e resolução do contrato), e tendo em conta que nesta hierarquia aparece em primeiro lugar a reparação e depois a substituição, entende-se que a substituição terá que ser sempre por uma máquina nova e não recondicionada e, pela apreciação deste facto, ela terá que estar selada no momento da entrega ao consumidor.

Cabe ao consumidor verificar se a embalagem está ou não selada de forma regular, ou seja, com “selo de origem”, aquando da sua entrega.

O reclamante confirmou que a máquina estava selada e que não sabe se funciona bem porque ainda não a experimentou.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se a reclamação sem efeito, pelo que se julga improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido e ordena-se o arquivamento dos autos.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 12 de Abril de 2017

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)