

Processo nº 2888/2016

Sentença nº 73/2017

Tópicos

Produto/serviço: Produtos Electrónicos

Tipo de problema: Qualidade dos bens e serviços

Direito aplicável: Art.º 277º alínea e)

Pedido do Consumidor: Reparação do equipamento sem custos, ao abrigo da garantia.

FUNDAMENTAÇÃO:

O julgamento foi interrompido em 9/11/2016 para que fosse solicitado um perito e realizada uma peritagem ao telemóvel objecto de reclamação.

Em 21/03/2017 a reclamada ----) veio informar o tribunal, através de mail que, tendo em conta a complexidade do processo e após reanálise da reclamação e com o objecto de garantir a satisfação do cliente, aceita a pretensão do reclamante que consiste na reparação do equipamento sem qualquer custo para este.

Informado da proposta da reclamada, o reclamante (----) veio comunicar ao Tribunal que aceita a proposta da reclamada e que o equipamento foi efectivamente reparado, estando resolvido o conflito que deu origem à reclamação.

DECISÃO:

Nestes termos, em face do exposto e tendo em consideração que o reclamante declara que a questão objecto de reclamação está resolvida, julga-se extinta a instância por inutilidade superveniente da lide nos termos dos art.º 277º alínea e)

Sem custas.

Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 19 de Abril de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Processo nº 2888/2016

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível. A questão objecto de reclamação consiste no facto da reclamada recusar a reparação do telemóvel durante o período de garantia, argumentando que o telemóvel foi aberto por alguém exterior à marca ou representante desta. O reclamante sustenta que nunca procedeu à abertura do telemóvel e sempre o usou com regularidade, até que deixou de funcionar e depois disso apresentou-o na -- (representante da marca), onde lhe disseram que o telemóvel tinha sido aberto por alguém estranho à marca.

Em face da situação exposta e não tendo o Tribunal alguém com conhecimentos técnicos para verificar se o telemóvel foi ou não aberto por alguém estranho à marca, porque se o foi a garantia poderá ter deixado de funcionar. O Tribunal informou as partes de que é necessário o recurso a um perito exterior à marca que proceda a uma análise do telemóvel e dê o seu parecer, no sentido de saber se o telemóvel foi aberto e quais as consequências de tal facto.] A peritagem será paga pela firma reclamada, nos termos do nº 2 do art. 342º do Código Civil. As partes serão informadas da identificação do perito a ser nomeado, bem como do dia e hora da peritagem, a fim de apresentarem o telemóvel e estarem presentes.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite a uma entidade competente em matéria de telemóveis, a nomeação de um perito para analisar o telemóvel objecto de reclamação e informar o Tribunal se o mesmo foi ou não aberto por uma entidade estranha à marca. Oportunamente será designada data para a continuação de julgamento.

Centro de Arbitragem, 9 de Novembro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

