

Processo nº 3565/2016

RESUMO:

A Reclamação versa sobre um contrato de compra e venda de um computador adquirido pelo reclamante na loja da reclamada.

Em 3/09/2016 e tendo em conta que o computador bloqueava frequentemente, o reclamante apresentou reclamação à empresa, tendo solicitado a reparação ou substituição do equipamento ao abrigo da garantia, não tendo a reclamada resolvido a questão em conformidade.

Face aos factos provados e tendo em conta o preceituado no art. 342 n.º 2 do Código Civil no artigo 4.º do Decreto-lei n.º 67/2003, de 08 de Abril com a redacção actual, a reclamação foi julgada procedente, pelo que a reclamada deverá proceder à reparação ou substituição do computador por um novo.

TÓPICOS

Produto/serviço: Bens de Consumo/ Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: Art. 342 n.º 2 do Código Civil no artigo 4.º do Decreto-lei n.º 67/2003, de 08 de Abril

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição do computador ao abrigo da garantia ou resolução do contrato com reembolso do valor pago (€ 339,15).

Sentença nº 9/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Testemunha

Nome:

(Técnico do Centro autorizado da marca, ---)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível.

Foi ouvida a testemunha apresentada pela firma reclamada (---, Técnico do Centro autorizado da marca, ----) que prestou o depoimento que segue:

Diz que foi um colega que analisou o computador. Sabe que foi analisado o equipamento, foram feitos testes ao software e hardware, tendo-se verificado que o software tinha alterações.

O software e o hardware eram os de origem da marca mas foi detectada falta de ficheiros no software, mas não sabem se os ficheiros foram apagados ou se estão danificados em consequência de vírus.

O computador não tinha humidade, nem foram detectadas outras anomalias.

Da análise do depoimento da testemunha resulta com clareza que o computador tem uma irregularidade a nível de software.

Da análise da reclamação, dos documentos juntos e do depoimento da testemunha dão-se por provados os seguintes factos:

1º. Em 27.04.2015, o reclamante na --- um computador ----, no valor de € 339,15 (doc.1).

2º. Em 03.09.2016, dado que o computador bloqueava frequentemente apresentando a seguinte informação (doc.2): “ocorreu um problema no PC e é necessário reiniciá-lo. Estão a ser recolhidas algumas informações de erro e o PC será depois reiniciado automaticamente (100% concluído)”, o reclamante entregou-o à empresa reclamada para reparação ao abrigo da garantia.

3º. Em 09.09.2016, a empresa informou que se tratava de um problema de software, não abrangido pela garantia, pelo que seria necessária a reinstalação do sistema operativo, o que importaria num custo de € 55,35 (doc.3), tendo o reclamante recusado o orçamento de reparação, dado que o computador estava ao abrigo da garantia. Na mesma data, o reclamante precedeu ao levantamento do computador.

4º. Em 21.09.2016, dado que após o bloqueio e o reinício, o computador começou a fazer um barulho estranho, o reclamante voltou a entregar o bem à reclamada para reparação ao abrigo da garantia (doc.4).

5º. Por carta de 27.09.2016, a reclamada informa que a reparação tem um custo de € 67,75 (doc.5), dado que não fora detectada qualquer outra avaria que não a relacionada com o software, não estando essa ao abrigo da garantia.

6º. Em 8 e 15 de Outubro de 2016, o reclamante apresentou reclamação à empresa (docs.6 e 7), reiterando o pedido de reparação ou substituição ao abrigo da garantia ou resolução do contrato com reembolso do valor pago, dado que o computador apresenta avaria e encontra-se a decorrer prazo de garantia.

7º. Em 20.10.2016, a empresa enviou carta ao reclamante informando que havia sido detectada humidade no computador, pelo que a garantia encontrava-se excluída (doc.8).

8º. Em 02.11.2016, o reclamante reiterou o pedido de reparação ao abrigo da garantia, informando que nas duas primeiras assistências técnicas, não fora detectada qualquer humidade dentro do computador e o mesmo já manifestava avaria (doc.9).

9º. A avaria que o computador apresenta é a nível de software, não existindo humidade no seu interior, conforme resulta com clareza do depoimento da testemunha. Isto, ao contrário da posição que foi sustentada pela reclamada.

O software e o hardware são os de origem da marca mas foi detectada falta de ficheiros no software mas foram verificadas alterações.

Estes os factos dados como provados.

Não foram provados os seguintes factos:

1º. Que o computador apresente humidade nas suas componentes

2º. Que as alterações verificadas no software tenham sido feitas pelo reclamante.

Da análise da reclamação, em conjugação com o depoimento da testemunha resulta com clareza o seguinte:

Na perspectiva da reclamada, qualquer computador composto por hardware e software, só tem garantia o hardware. Isto, quando de harmonia com o disposto no artigo 4º do Decreto-lei n.º 67/2003, de 08 de Abril com a redacção actual (Decreto-lei n.º 84/2008, de 21/05) a garantia incide sobre o bem globalmente considerado, logo englobando o hardware e software.

Não existe na lei portuguesa qualquer separação para garantia de hardware e software, nem isso faria sentido. Contudo na perspectiva da reclamada isso poderá ser. Não é pensável que um consumidor adquira um computador e não tenha garantia para todas as partes que o compõem na sua totalidade hardware e software.

Do depoimento da testemunha resulta que a alteração foi causada pelo reclamante/consumidor numa utilização anormal ou irregular.

É obvio que o consumidor vem utilizando o computador desde data da compra (27/04/2015), no seu conjunto (de hardware e software).

O computador só estaria afastado da garantia se a irregularidade fosse consequente de uma utilização anormal do hardware ou do software, facto que não se provou e cabia à reclamada fazer essa prova (art. 342 n.º 2 do Código Civil).

Não assiste assim qualquer razão à reclamada para se recusar a proceder à reparação do computador sem encargos para o consumidor, desde que a mesma seja possível, uma vez que o computador foi adquirido há menos de dois anos e de acordo com o artigo 4.º do Decreto-lei n.º 67/2003, de 08 de Abril com a redacção actual, em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição por um novo ou à resolução do contrato.

DECISÃO:

Nestes termos, em face de todo o exposto e sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente por provada a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a, no prazo de trinta dias, proceder à reparação ou, não sendo possível a reparação, à substituição do computador sem encargos, designadamente, despesas de transporte, de mão-de-obra e material, nos termos do n.º 3 do artigo 4º do Decreto-lei n.º 67/2003, de 08 de Abril.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 18 de Janeiro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)