

Processo nº 3189/2017

TÓPICOS

Produto/serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08 de Abril, na redacção actual (Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21/05)

Pedido do Consumidor Reparação ou substituição do equipamento ao abrigo da garantia, ou anulação do contrato com devolução do valor pago (€799,99).

Sentença nº 27/2018

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento verifica-se que foi junto ao processo o parecer do Sr. Perito no qual refere em síntese que a televisão estaria de facto avariada, com uma bolha no canto inferior direito e riscos na parte de cima do ecrã, quando foi entregue à reclamante.

Assim, tendo em conta que a televisão foi comprada em 21-08-2016 e que a reclamante entregou a mesma para reparação em 18-05-2017, ou seja, dentro do prazo de garantia e considerando o que Sr. Perito refere no relatório que a reparação do painel é o valor de um televisor novo, a reclamada deverá entregar à reclamante um televisor novo, da mesma gama ou, caso esteja descontinuado, um da gama a seguir.

Caso não exista um televisor, da mesma gama ou da gama a seguir, haverá direito à resolução do contrato que dá lugar à restituição do valor pago pela reclamante de 799,99€, no prazo de 10 dias.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a entregar à reclamante um televisor novo, da mesma gama ou, caso esteja descontinuado, um da gama a seguir. Caso não exista um televisor, da mesma gama ou da gama a seguir, haverá direito à resolução do contrato que dá lugar à restituição do valor pago pela reclamante de 799,99€, no prazo de 10 dias.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 31 de Janeiro de 2018

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Reiniciado o Julgamento verifica-se que foi junto ao processo o Relatório de Peritagem, do qual foi dado conhecimento às partes através de cópia que lhes foi enviada.

No parágrafo 6º do Relatório, o Senhor Perito informa que *"o painel frontal não está riscado, está partido internamente, devido ao embate causado por algo"*.

No parágrafo imediatamente a seguir, refere que *"no documento entregue à reclamante pela ---, aquando da entrega do aparelho na assistência, não está indicado que o painel está com defeito, com riscas ou partido."*

Na análise do relatório o Tribunal tem dúvidas se:

- Tendo a televisão sido comprada em 21/08/2016 e tendo funcionado regularmente até 18/05/2017, se era possível estar a funcionar regularmente com o painel partido ou não durante este, facto que o Sr. Perito não refere no parágrafo 6º do relatório.

Em instâncias do mandatário da reclamada solicitou à reclamante que esclarecesse aqui e agora o que alegou no momento em que entregou o equipamento na -- para reparação.

Pela reclamante foi respondido que lhes disse: "estava a ver televisão e de repente ficou sem imagem." Sendo isto a única coisa que disse no momento da entrega da televisão para reparação.

Após o esclarecimento oportuno por parte do Sr. Perito e marcar-se-à nova data para Julgamento.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento para continuar oportunamente.

Centro de Arbitragem, 4 de Janeiro de 2018

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foram ouvidos os representantes da reclamada e por eles foi dito que a TV não chegou a ser reparada e que após ser entregue foi enviada para a assistência técnica.

Pela assistência técnica foi dito que havia um dano físico, que o ecrã estava partido, possuía riscos de uso e que a base estava a descascar.

A reclamante diz não ter partido o ecrã e não ter riscado a TV.

Face à situação descrita, sendo uma questão de natureza técnica, interrompe-se o Julgamento para ser realizada uma intervenção técnica por um perito, especializado em TV's, e verificar se os danos supra referidos tenham sido provocados pela utilização normal ou provocados.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite a um Perito o seu parecer em relação ao ecrã e aos danos físicos apresentados, com o intuito de se comprovar se os mesmos foram provocados com a utilização normal ou se foram danos provocados.

Centro de Arbitragem, 20 de Setembro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)