

**Processo nº 1782/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Produtos electrónicos

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** artº 4º, nº1 e 5.º do Decreto Lei nº 67/2003 de 8 de Abril com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Lei nº 84/2008 de 21 de Maio

**Pedido do Consumidor:** Reparação ou substituição do televisor ao abrigo da garantia, ou resolução do contrato com devolução do valor pago (€337,49)

---

**Sentença nº 161/20**

---

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante, o representante da reclamada e através de vídeo conferência o (Advogado) como mandatário da reclamada.

O mandatário da reclamada apresentou contestação, cujo duplicado foi entregue à reclamante, que se dá por reproduzida.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Da conjugação dos factos alegados na reclamação, com a contestação e os documentos juntos, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 27/07/2019, a reclamante adquiriu na loja, um televisor, no valor de €337,49, com serviço de transporte (€19,00) e seguro de extensão de garantia (€59,00), tendo pago o valor total de €415,49.
- 2) Em 17/08/2019, aquando da entrega do televisor na residência da reclamante, o técnico da reclamada ligou-o à corrente e perguntou se a reclamante tinha o cabo HDMI próprio para aquela televisão ao que a reclamante respondeu que não pois pensava que vinha juntamente com o televisor. A reclamante foi então informada que teria de adquirir o cabo, pelo que o televisor não chegou a ser ligado naquela data, nem o havia sido em data anterior facto que a reclamante não compreendeu, dado que não era necessário o referido cabo para a visualização dos canais nacionais.
- 3) A reclamante adquiriu o cabo indicado, na mesma loja da reclamada, e ligou-o ao televisor e à box, conforme instruções recebidas. Contudo, dado que o televisor não emitia qualquer imagem, a reclamante solicitou intervenção técnica à reclamada.
- 4) Em 19/08/2019, o técnico da reclamada deslocou-se à residência da reclamante, confirmando que a televisão ligava, mas não dava imagem, pelo que a televisão foi recolhida para avaliação.
- 5) Posteriormente, a reclamante foi informada do resultado da avaliação técnica, segundo a qual o painel da televisão encontrava-se partido, situação não coberta pela garantia.
- 6) Em 14/09/2019, a reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações da reclamada (doc.6), solicitando a resolução da situação ao abrigo da garantia, dado que a televisão foi entregue depois da data acordada, tendo entretanto andado na carrinha de transporte onde pode ter sido danificada. A reclamante reclamou igualmente do facto do técnico da reclamada não ter ligado a televisão no dia em que a entregou e sintonizado os canais nacionais, apesar de o poder ter feito, impedindo assim a verificação do estado em que a televisão se encontrava à data da entrega.
- 7) Apesar das reclamações apresentadas e pedido de reparação ou substituição ao abrigo da garantia da televisão que não chegou a utilizar, a pretensão da reclamante foi recusada, mantendo-se o conflito sem resolução.
- 8) O televisor vendido à reclamante pela reclamada, não foi experimentado na loja nem sequer desembalado, nem foi experimentado no acto de entrega pela transportadora.

**FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da conjugação dos factos dados como assentes, resulta de forma clara e inequívoca que o televisor vendido à reclamante nunca foi experimentado na sua presença, quer na loja quer na sua residência.

Quando o técnico se deslocou à residência da reclamante, este verificou que o ecrã estava partido.

Uma vez que o televisor nunca foi experimentado antes da entrega, entende-se que o contrato de compra e venda só se concretizaria com a entrega do bem em funcionamento normal, tendo no caso se verificado só a sua entrega, mas não o funcionamento normal do mesmo.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a proceder à reparação do televisor ou caso esta não seja viável, à substituição do mesmo ao abrigo da garantia por força do disposto do artº 4º, nº1 e 5.º do Decreto Lei nº 67/2003 de 8 de Abril com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Lei nº 84/2008 de 21 de Maio.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 7 de Outubro de 2020

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)