

Processo nº 1306/2020

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: DL 67/2003, de 8 de Abril

Pedido do Consumidor: Substituição do mesmo por um novo e sem defeito ou a resolução do contrato de compra e venda, com reembolso do valor pago, no montante de €468,42.

Sentença nº 187/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente a reclamante. Não se encontra presente a reclamada, que informou o Tribunal que não pode estar presente, mas que aceita a decisão que pelo mesmo vier a ser proferida.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em conta a reclamação, os documentos juntos com o relatório do senhor perito, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 23/06/2019, a reclamante adquiriu um Notebook da marca "-", tendo pago o montante de €468,42.

- 2) Em 06/11/2019, a reclamante regressou ao estabelecimento da empresa reclamada para entregar o bem para reparação, dado que o Notebook não arrancava e bloqueava várias vezes.
- 3) Em 07/11/2019, a reclamante recebeu o relatório da intervenção técnica (Doc.2), que confirmava a anomalia denunciada e com informação de que fora substituído o disco rígido.
- 4) Em 18/12/2019, a reclamante regressou ao estabelecimento da reclamada, dado que o Notebook apresentava as mesmas anomalias.
- 5) Em 23/12/2019 a reclamante recebeu o relatório da intervenção técnica que confirmava a anomalia denunciada e com informação de que fora substituída a placa mãe, actualizado o sistema operativo e da BIOS.
- 6) Em 28/12/2019, a reclamante retornou ao estabelecimento da reclamada e apresentou reclamação ao gerente de loja, dado que o Notebook apresentava os mesmos problemas denunciados nos processos de reparação anteriores, pelo que pretendia a substituição do mesmo por um novo e sem defeito ou a resolução do contrato de compra e venda, com reembolso do valor pago, no montante de €468,42, tendo sido informada que a situação iria ser analisada.
- 7) Em 26/01/2020, dada a ausência de contacto por parte da empresa reclamada, a reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações, relatando os factos ocorridos desde a data da compra do bem reclamado e reiterando o pedido de substituição do mesmo por um novo e sem defeito ou a resolução do contrato de compra e venda, com reembolso do valor pago.
- 8) Em 24/02/2020, com a intervenção da DECO, a reclamante obteve resposta da empresa reclamada, esclarecendo que o Notebook foi novamente analisado e não foi verificada qualquer anomalia, pelo que não podem aceder ao pedido da reclamante.
- 9) A reclamante não aceita a posição da empresa reclamada, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

10) O relatório da peritagem abaixo transcrito: *“Em bom estado físico, sem mossas, riscos muito leves apenas na tampa do LCD. Após vários testes, durante 2 dias a reiniciar o equipamento sempre arrancou para sistema. Após testes de stress ao Hardware não se verificou nenhuma falha nem bloqueio no equipamento. Verificada lentidão do equipamento, devendo-se à características da mesma.”*

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração o relatório do senhor perito, que é inequívoco, no sentido de que o computador está em bom estado físico, sem mossas e riscos muito leves, e que efectuou testes durante dois dias e no equipamento não se verificou qualquer falha nem bloqueio, não obstante verificar lentidão no mesmo, ter-se-á que concluir que a reclamante não tem razão e por isso a reclamação não procede.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 28 de Outubro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-advogada)

(testemunha por parte da reclamada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante, a ilustre mandatária da reclamada e a testemunha por parte desta através de vídeo conferência.

Foi tentado um acordo não tendo o esmo sido possível em virtude da mandatária da reclamada referir que *não está mandatada para efectuar a substituição do computador.*

Foi ouvida a testemunha por parte da reclamada que disse ser técnico da “--” ou seja, da marca do Notebook objecto de reclamação. Por ele foram confirmadas as reparações referidas na reclamação. Relativamente à irregularidade que a reclamante refere no nº 5 da reclamação, pela testemunha foi dito que *ao contrário do que a reclamante sustenta o computador está a funcionar regularmente e que não apresenta qualquer avaria.*

FUNDAMENTAÇÃO:

Perante a contradição entre as afirmações da reclamante e o depoimento da testemunha inquirida, há que proceder à análise do Notebook objecto de reclamação, através de um perito independente.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento a continuar oportunamente, e ordena-se que se solicite a designação de um perito especializado em matéria de informática, para proceder à análise do Notebook e apresentar um relatório da situação em que o mesmo se encontra.

O custo da peritagem será por conta da reclamada nos termos do artº 342º, nº 2 do Código Civil.

Centro de Arbitragem, 3 de Junho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)