

**Processo nº 3780/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Reparação legal

**Direito aplicável:** artº 4º, nº 1 do Dec-Lei 47/2003, de 8 de Abril com a redacção que lhe foi dada pela Dec-Lei 84/2008, de 21 Maio.

**Pedido do Consumidor:** Reparação ao abrigo da garantia legal, substituição da TV por uma nova e sem defeito ou resolução do contrato de compra e venda, com reembolso do valor pago, no montante de €379,99.

---

**Sentença nº 12 / 21**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada representada pelo advogado)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo entre as partes, não tendo o mesmo sido possível, uma vez que na versão do ilustre mandatário da reclamada, a reclamação só surge alguns dias depois do aparelho ter sido entregue e o mesmo foi desembalado no momento da entrega.

Ouvida a reclamante, por ela foi dito que o televisor não foi experimentado de imediato nem antes ou depois da entrega, porque na altura da entrega ainda, não dispunha dos serviços da operadora, que só surgiram depois e foi nesse momento que ao ligar o televisor verificou que a imagem não aparecia, mas apenas um risco preto.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração os factos alegados pela reclamante, a contestação da empresa reclamada e os documentos juntos por ambas as partes, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 20-06-2020, a reclamante adquiriu na loja ----- uma TV Led da marca -- -- pelo valor de €379,99 com entrega ao domicílio.
- 2) Na mesma data, a reclamante subscreveu um seguro de extensão de garantia de 5 anos para a TV Led da marca --- com cobertura em caso de avarias mecânicas ou eléctricas.
- 3) Ainda em Junho de 2020, aquando da entrega da TV na residência da reclamante, esta verificou que o mesmo apresentava uma linha vertical preta no ecrã da TV, facto que de imediato denunciou, tendo sido informada que seria enviado um técnico à sua residência para analisar a anomalia.
- 4) Em 03-07-2020, dada a ausência de contacto ou intervenção técnica, a reclamante deslocou-se ao estabelecimento da reclamada e formalizou o pedido de intervenção técnica.
- 5) Em 06-07-2020, a reclamada fez deslocar um técnico à residência da reclamante que, ao analisar a TV, confirmou a anomalia descrita pela reclamante, tendo informado a reclamante que deveria aguardar por novo contacto da empresa reclamada.
- 6) Ainda em Julho de 2020, a reclamante foi contactada telefonicamente pela reclamada, tendo sido informada que a TV não seria reparada ou substituída ao abrigo da garantia legal, dado apresentar dano físico.
- 7) Em 22-07-2020, a reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações da empresa reclamada, dado que a TV não apresenta qualquer dano físico mas um defeito de fabrico que fora denunciado no momento da entrega na sua residência, em Junho de 2020.
- 8) Em 03-08-2020, a reclamante recebeu uma carta da reclamada reiterando que o aparelho não poderia ser reparado no âmbito da garantia dado apresentar um dano físico.
- 9) A reclamante não concorda com a posição da empresa reclamada, dado que a TV não apresenta qualquer dano físico mas um defeito de fabrico que fora denunciado no momento da entrega na sua residência, em Junho de 2020, mantendo-se o conflito sem resolução.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da análise dos factos dados como assentes resulta que o televisor não chegou a ser experimentado pela reclamada perante a reclamante e que por isso, a pessoa que entregou o televisor não o devia ter desembalado e devia antes, ter informado a reclamante que quando tivesse os serviços da operadora, informasse a reclamada para que esta enviasse alguém que se deslocasse a sua casa, a fim de proceder à ligação do aparelho. Isto, tendo em conta que, se considera elemento indispensável para a concretização objectiva do contrato que o bem vendido seja experimentado pela reclamada no ato da venda, independentemente deste ser entregue na loja ou fora desta. Assim, na concretização da venda é indispensável que a entidade que entregar o bem mostre ao comprador que o bem vendido está em conformidade, o que não aconteceu no caso em apreciação.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos e sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a empresa reclamada a proceder à reparação do televisor e se esta não fôr possível, à sua substituição por outra da mesma marca e valor, nos termos do artº 4º, nº 1 do Dec-Lei 47/2003, de 8 de Abril com a redacção que lhe foi dada pela Dec-Lei 84/2008, de 21 Maio.

Sem custas.  
Notifique-se.

---

Centro de Arbitragem, 20 de Janeiro de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

