

Processo nº 4073/2020

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: artº 5º, nº 1 do Decreto Lei nº 67/2003 de 8 de Abril com a redação atual do Decreto Lei 84/2008 de 21 de Maio

Pedido do Consumidor: Reparação do portátil 14,1 HD Intel Atom QuadCore 2GB/32G,ou substituição por outro com características idênticas ou resolução do contrato com reembolso do valor pago (€156,74).

Sentença nº 70/ 21

PRESENTES:

(reclamante representado pela Jurista da DECO)

(reclamada representada pelo Gerente)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes por esta via a representante do reclamante e o representante da reclamada.

Ouvido o representante da reclamada, por ele foi dito que a sua representada aceita proceder à reparação do computador por se mostrar ainda dentro do prazo da garantia até 05/06/2022, e propõe-se até agendar com o reclamante, uma data para rececionar o computador que presentemente se encontra na posse do reclamante e na sequência disso, proceder à sua reparação.

Ouvida a representante do reclamante, por ela foi dito que o reclamante a tinha informado que pretendia a resolução do contrato e a restituição do valor por si pago pelo computador e não a reparação do mesmo.

Não é assim possível qualquer acordo face à posição antagónica de cada uma das partes.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Assim, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 05.06.2020, o reclamante adquiriu online à reclamada um portátil 14,1 HDIntel Atom QuadCore 2GB/32GB recondicionado, pelo valor €156,74.
- 2) Em 16.06.2020, logo após a recepção do equipamento, o reclamante verificou que o mesmo não funcionava em boas condições, procedeu à devolução do equipamento à reclamada, tendo a mesma reparado o equipamento e procedido à devolução do equipamento ao reclamante.
- 3) Em 24.07.2020, apresentando o equipamento anomalias "sem som " "tecla verde sem visibilidade", o reclamante reportou, por email, a situação à reclamada, solicitando a reparação do equipamento ou a devolução do valor pago (€156,74), ao qual não obteve resposta.
- 4) Em 07.08.2020, face ausência de resposta da reclamada, o reclamante procedeu ao envio do equipamento à reclamada.
- 5) Em 12.08.2020, a reclamada devolveu, via Ctt Expresso (nº aviso DA690624555PT) o equipamento ao reclamante, o qual o reclamante não recebeu nem procedeu ao levantamento na estação de correios por se encontrar ausente por motivos profissionais, pelo que o equipamento foi devolvido à reclamada.
- 6) Em 22.09.2020, após vários contactos com a reclamada para resolução da situação, o reclamante procedeu ao pedido de reparação (RMA 4751), ao qual foi aceite pela reclamada que solicitou o envio do equipamento, tendo o reclamante reclamado uma vez que o equipamento já tinha sido devolvido pelo que estaria na posse da reclamada, não tendo obtido resposta da reclamada.
- 7) Desde da data (07.08.2020) do envio do equipamento à reclamada, o reclamante desconhece o paradeiro do portátil 14,1 HDIntel Atom QuadCore 2GB/32G, tendo solicitado à reclamada a devolução do equipamento devidamente reparado ou a devolução do valor pago (€156,74).
- 8) O computador encontra-se presentemente na posse do reclamante, que lhe foi entregue em data não apurada pelos CTT.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em conta, que o computador objecto de reclamação foi adquirido em 05/06/2020, e que por isso, de harmonia com o disposto no artº 5º, nº 1 do Decreto Lei nº 67/2003 de 8 de Abril com a redação atual do Decreto Lei 84/2008 de 21 de Maio, a garantia é de 2 anos por isso, o computador está dentro do prazo de garantia, até 5/06/2022.

Face ao exposto, tendo-se em consideração o disposto no artº 4º, nº 1 do citado Diploma legal, no qual se determina que: *“em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem o direito a que esta seja reposta sem encargos por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada de preço ou à resolução do contrato.”*, sendo viável a reparação, a pretensão do reclamante, não pode proceder.

Há que ter em consideração que, o legislador não refere em parte alguma, que o consumidor possa escolher qualquer dos direitos acima anunciados.

Pelo contrário. O legislador, coloca estes direitos por uma ordem de sucessão. Só se o bem não poder ser reparado ou substituído, é que poderá exigir a resolução do contrato.

Tanto assim que, no nº 5 do aludido art.º 4.º da lei da garantia, se diz: *“que o consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores salvo se, tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito nos termos gerais.”*

No caso em apreciação, é por demais evidente que, se o computador ficar em conformidade com a reparação ou caso esta não seja possível seguir-se-ia a substituição pelo que, não é lícito decretar-se a resolução do contrato.

Compreende-se que assim seja, porque se assim não fosse, decorridos 23 meses após celebração do contrato, o consumidor poderia resolver o contrato e receber o valor que pagou pelo bem, mesmo que a sua reparação fosse possível com a substituição de uma peça de valor insignificante, como um simples parafuso.

De resto, no pedido formulado na reclamação, o consumidor começa por pedir a reparação do portátil, depois por pedir a substituição e por último pede a resolução do contrato.

Não se entende por isso, a exigência do consumidor agora alterando o pedido apenas para a resolução, referida em último lugar.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverão o reclamante e a reclamada agendar data para que o computador seja entregue à reclamada, para que esta proceder à sua reparação em termos de ficar em conformidade.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 7 de Abril de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante representado pela Jurista da DECO)

(reclamada representada pelo Gerente)

RELATÓRIO E FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento através de vídeo conferência, encontram-se presentes a representante legal do reclamante e o representante da reclamada.

Da análise dos factos alegados na reclamação, não se consegue determinar qual o local onde se encontra o computador.

De um documento junto pelo reclamante, o nº 5, ressalta que o computador foi devolvido à reclamada.

Por seu turno, a reclamada junta 2 documentos emitidos não se sabe por quem, do qual resulta que o computador terá sido devolvido ao remetente que é a reclamada. Não terá sido entregue ao reclamante mas em princípio, à reclamada.

Do documento junto pelo reclamante, não se consegue saber qual a entidade que recusou receber o computador devolvido pelo reclamante.

A reclamação tem por base um conflito de consumo, consequente do mau funcionamento dum computador.

Não cabe ao Tribunal averiguar sobre o paradeiro do objeto da reclamação, para se poder pronunciar sobre o eventual responsável pela avaria do computador, facto que não pode ser apreciado sem o computador que cabe às partes apresentar.

DESPACHO:

Assim, interrompe-se o Julgamento, notificando-se as partes para fazerem prova através de documento emitido pelos CTT, ou qualquer outro, qual a entidade que recusou receber o computador e onde e encontra o mesmo.

O Julgamento continuará oportunamente.

Centro de Arbitragem, 17 de Fevereiro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)