



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4452 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Incumprimento da garantia comercial

Direito aplicável: DL n.º 67/2003, de 08 de Abril

Pedido do Consumidor: Atribuição da garantia (de 5 anos) anunciada, ou resolução do contrato com devolução do valor pago (€419).

SENTENÇA Nº 211 /2022

PRESENTES:

Reclamante

Reclamada representada pelo representante legal

RELATÓRIO:

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

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os factos constantes da reclamação.

1) Em 03.10.2021 o reclamante adquiriu através do site da reclamada um frigorífico "Combinado --- No Frost", com "Protecção Extra: Garantia de 5 anos", pelo valor de €419,00.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- 2) Ao receber o frigorífico e a respectiva factura/recibo o reclamante verificou que não era mencionada a garantia de 5 anos, ao contrário do anunciado, pelo que apresentou reclamação.
- 3) O reclamante foi informado que "existiu um bug no sistema, contudo já solucionado" e que "para ter acesso à garantia de mais 3 anos terá de efectuar o pagamento do respectivo serviço" no valor de €55,99.
- 4) O reclamante apresentou reclamação, informando que o bem fora adquirido com base na informação então veiculada através do site, de que beneficiava de uma "Protecção Extra: Garantia de 5 anos", solicitando que a condição anunciada a contratada fosse respeitada, o que não foi aceite, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da matéria dada como assente resulta que, o reclamante adquiriu o frigorífico referido no ponto 1 da reclamação, com uma garantia de 5 anos.

No entanto, aconteceu que na altura da concretização da venda depois do mesmo ter pago o valor do frigorífico acrescido das despesas de transporte, verificou-se um erro informático que não se entende muito bem de como ocorreu, do qual resultava o afastamento da extensão da garantia, mas tal facto não corresponde à realidade do que ocorreu, nem foi nesse pressuposto que o reclamante adquiriu o frigorífico.

Na verdade, quando o reclamante adquiriu o frigorífico foi na pressuposição da extensão da garantia de 2 para 5 anos.

Não pode assim o reclamante ficar prejudicado em consequência das irregularidades que ocorrem na organização própria da reclamada, quanto ao funcionamento das secções de vendas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, deverá a reclamada enviar ao reclamante o documento comprovativo da extensão da garantia.

Assim, julga-se procedente a reclamação, ficando o reclamante com o frigorífico que adquiriu e pagou com a garantia de 5 anos, sem necessidade de outras considerações.

Sem custas.

Notifique-se

Centro de Arbitragem, 20 de Julho de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)