



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4404 /2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Reparação legal parcial ou incorrecta

Pedido do Consumidor: Reembolso da quantia de 80,00€.

Sentença nº 146 / 2023

AS PARTES:

Reclamante assistida por Jurista da DECO

Reclamada

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente a reclamante e a DECO. Não se encontra a reclamada nem se fez representar, não obstante tenha sido citada conforme resulta da informação fornecida pelo site dos CTT junto ao processo.

Ouvida a reclamante por ela foi dito que, o telemóvel objecto de reclamação, continua a funcionar embora com algumas deficiências.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Assim, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 27.01.2022, a reclamante solicitou à reclamada a reparação do seu telemóvel Samsung A70, tendo pago a quantia de 80,00€.



2. Em 28.01.2022, aquando do levantamento do telemóvel, a reclamante verificou que o telemóvel apresentava alguns problemas (lento e impressão digital que não funcionava), situação essa que desvalorizou porque pensava que teria de
3. Em 08.02.2022, a reclamante procedeu ao levantamento do telemóvel, tendo verificado que haviam surgido novos defeitos, pelo que em 09.02.2022, o devolveu à reclamada.
4. Após idas sucessivas à loja para retificação da situação, sem sucesso, foi indicado que afinal havia uma peça mal conectada, tendo a reclamada recusado proceder à respectiva reparação, alegando que o telemóvel tinha caído, o que foi negado pela reclamante.
5. Em 02.03.2022, a reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações, recusando efectuar o pagamento da reparação necessária.
6. Ainda em Março de 2022, a reclamante solicitou à reclamada o reembolso do valor pago pela reparação inicial, no valor de 80,00€, que não surtiu efeito, o que foi recusado pela reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração a matéria de facto dada como assente, julga-se parcialmente provada a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor €de 40,00 ou seja, 50% do valor pago pela reclamante à reclamada.

Isto tendo em consideração, que não se mostra provado que a reclamada não tenha procedido à reparação do telemóvel embora esta (reparação) não tenha resultado em pleno.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

DESPACHO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir o valor de €40,00 pago pela reclamante à reclamada.

Sem custas.
Notifique-se.

Lisboa, 19 de Abril de 2023
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)