

Sentença

Processo nº 2465/2024

Reclamantes:

Reclamada:

Sumário

A responsabilidade contratual da seguradora no âmbito de uma extensão de garantia, refere-se, especialmente, à reparação de bens danificados.

A questão central é o incumprimento da seguradora quanto à reparação e informação que lhe impende.

A indemnização deve ser fixada para reparar integralmente o prejuízo, considerando o valor despendido pelo bem, sem qualquer limitação quanto ao lugar onde tal montante possa ser utilizado.

1. Relatório

1.1 As Reclamantes pretendem ser indemnizadas no montante de 1699,99 €

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, dado que a Reclamada não ter comparecido, apesar de regularmente citada, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.3. O prosseguimento do do processo arbitral deu-se nos termos do artigo 35º, nº 3 da LAV.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não às Reclamantes o direito a serem indemnizadas pelo valor de 1699,99 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. As Reclamantes, no dia 14.06-20, adquiriram junto da _____, um PC, marca ASUS, pela quantia de 1699,99, tendo também adquirido uma extensão de garantia, assegurada esta pela Reclamada, pelo valor de 224,00 €, doc 1 .

2. A garantia contratual iniciar-se-ia no termino da garantia legal, de 14.06.22 até 14.06.25, doc 2 ;
3. O PC avariou, tendo sido recolhido em 16.09.24 para reparação ao abrigo da extensão de garantia;
4. Em 04.10.24, a segunda Reclamante fora informada sobre o prazo reparação, o qual se traduziria em 10 dias úteis, sendo que findo o prazo o equipamento seria enviado para a residência, docs 3, 4, 5;
5. A Reclamada ultrapassou o prazo anunciado para a reparação, sendo que em 12.11.24 ainda não lhes tinha sido comunicada qualquer informação;
6. As Reclamantes realizaram varias tentativas de contacto com a Reclamada, obtendo sempre informações vagas, referindo que o pedido estaria a ser encaminhado para o departamento responsável;
7. As Reclamantes nunca obtiveram informações sobre o atraso da entrega do equipamento e em que estado o mesmo se encontrava, doc 6;
8. As Reclamantes solicitaram, junto da informações, muito embora esta entidade não tenha conseguido responder, nem resolver o problema;
9. Em 18.11.24, a Reclamada comunicou às Reclamantes que o equipamento se encontrava em estado de irreparável, contrariando informação anterior, motivo pelo qual enviaram nota de crédito no valor do equipamento, para utilização no mesmo estabelecimento onde haviam adquirido o bem ;
10. A Reclamada contactou as Reclamantes logo a seguir à entrada da Reclamação no CICAP,
11. As Reclamantes alegaram que só com a avaria do equipamento é que foi fornecido o contrato, dado que a não encontrava o processo, e só com alguma insistência conseguiram o contrato por parte desta entidade;
12. As Reclamantes não aceitaram a nota de crédito, pois alegam não estar interessadas em adquirir mais equipamentos na . face a todo o historial reportado.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos.

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 4, 7, por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12 por declarações, em sede de audiência arbitral.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Ficou provado que a Reclamada não deu cumprimento à garantia contratual, recolheu o equipamento, avisou que o mesmo seria reparado, não cumpriu o prazo para reparação, e sensivelmente 3 meses depois, após a entrada da reclamação inicial no CICAP, informa que o equipamento é irreparável e pretende efetuar nota de crédito para ser utilizada junto do estabelecimento vendedor,

4. Do Direito

4.1 Fundamentação

Considerando a factualidade provada, verifica-se que as Reclamantes e a Reclamada celebraram um contrato de extensão de garantia de equipamento, *in casu*, PC Asus.

No âmbito daquele contrato, as Reclamantes entregaram à Reclamada um PC ASUS para reparação, tendo, no entanto, a Reclamada incumprido a obrigação de devolver o bem reparado, e subsequentemente informado as Reclamantes sobre a impossibilidade de o reparar.

Cumprimento das obrigações contratuais:

O contrato celebrado entre as partes impõe à Reclamada a responsabilidade de assegurar a reparação do bem coberto pela garantia, conforme estipulado contratualmente.

Embora a Reclamada tenha fornecido assistência para a avaliação do equipamento, não cumpriu a sua obrigação, reparar e informar sobre o estado do equipamento, emitindo informações contraditórias em momentos que distam cerca de 3 meses, tempo entre a recolha do equipamento e a informação dos 10 dias úteis para reparação (16.09.24) e 18.11.24 (informação de irreparabilidade).

A nota de credito que a Reclamada pretende emitir a favor da Reclamantes limita-as, pois terão de utilizar a mesma junto da entidade vendedora, *in casu*, Portugal.

Indemnização e prejuízo da Reclamante:

O incumprimento da Reclamada resultou num prejuízo para as Reclamantes, que ficaram sem poder utilizar o bem, não obtendo qualquer informação sobre o mesmo durante largo período de tempo (3 meses).

De acordo com o artigo 799.º do Código Civil, a indemnização deve ser fixada de forma a reparar integralmente o prejuízo da parte lesada.

Neste caso, o valor da indemnização deve corresponder ao valor de aquisição do equipamento que deve ser disponibilizado sem qualquer limitação quanto ao lugar onde pode ser utilizado.

Decisão sobre o valor da indemnização:

As Reclamantes, ao solicitarem a indemnização pelo valor de aquisição do PC ASUS, agem dentro dos limites do direito contratualizado.

5. Decisão

Em face do exposto, julga-se procedente a presente Reclamação.

Consequentemente,

Condena-se a Reclamada a pagar às Reclamantes a quantia de 1.699,99 Euros, correspondente ao valor da aquisição do equipamento para o IBAN

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 19.04.25

A Juiz-Árbitro30

