

A consumidora recorreu ao CIAC na sequência da compra e posterior avaria de uma máquina de costura.

Segundo conta, adquiriu uma máquina de costura num supermercado, tendo a mesma uma garantia de 36 meses (note-se que o prazo de garantia conferido pelo Decreto-Lei nº. 84/2008, de 21 de Maio, é de 2 anos para os bens móveis).

Volvidos 2 meses da compra, a consumidora constatou que a máquina apresentava defeito, uma vez que apenas acendia a luz, não cosendo. Por isso, deslocou-se ao supermercado e denunciou o defeito.

A consumidora refere que no supermercado a informaram que para accionar a garantia devia contactar telefonicamente o número constante no documento da garantia.

Posto isto, deslocou-se ao Posto dos Correios e contactou a garantia da marca da máquina de costura. Porém, do outro lado da linha a pessoa que a atendeu só falava inglês, idioma que a consumidora não domina.

Aborrecida com a situação, porque o supermercado dista da sua casa e não tem transporte, ademais para carregar a máquina, e porque no supermercado lhe disseram que não têm telefone para contacto com o público, a consumidora recorreu ao CIAC.

No mesmo dia a consumidora dirigiu-se ao supermercado para formalizar a sua reclamação no livro próprio para o efeito e foi então que receberam a máquina para reparação.

Este Centro diligenciou junto da entidade reclamada que apresentou a sua resposta, informando que lhe seria dada a oportunidade de ter um equipamento novo. Esta situação já estaria dada como certa, uma vez que, ao abrigo do diploma legal já referido, é previsto para a reparação de bem móvel, o máximo de 30 dias, e à data da resposta do supermercado, já a consumidora estava privada da sua máquina havia mais de 30 dias.

Passados alguns dias a consumidora foi buscar uma máquina nova, tendo procedido à sua entrega 5 dias depois em virtude de também esta apresentar defeito.

Face a esta situação e pelo desagrado demonstrado pela consumidora, a entidade reclamada procedeu à devolução da quantia paga pela consumidora aquando da compra da máquina de costura.

CIAC – Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
Loja do Cidadão – Centro Comercial Tavira Gran Plaza

No CIAC, prestamos Informação no âmbito do direito do consumo, mediação de conflitos de consumo, questões de sobreendividamento e encaminhamento para as entidades competentes.