

A consumidora apresentou a sua reclamação junto do CIAC, na sequência da compra de um telemóvel que lhe custou €149,90. Refere que consoante ia utilizando as aplicações do telemóvel, apercebia-se de que existiam algumas anomalias, nomeadamente, não era visível o sinal de carga nem de captação de rede, e o sinal sonoro de aviso era fraco.

Oito dias após a compra, a consumidora deslocou-se à loja onde adquiriu o telemóvel e pediu a troca do equipamento, ao abrigo da informação constante no recibo, de que dispunha de 15 dias para o fazer. Contudo, a troca foi-lhe negada com a informação de que as situações descritas eram “normais nesses telemóveis”.

Posto isto, a consumidora, embora inconformada, ficou com o mesmo telemóvel. Porém, volvidos 7 dias, como os problemas persistiam, retornou à loja onde adquiriu o telemóvel tendo o equipamento ficado para reparação, por já terem passado os tais 15 dias.

Privada do uso do telemóvel durante mais de 30 dias, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio, no n.º. 2 do art.º. 4, que prevê que a reparação ou substituição de um bem móvel se verifique num prazo máximo de 30 dias, a consumidora apresentou a sua reclamação no CIAC sendo sua pretensão a troca por um telemóvel de características semelhantes.

O CIAC iniciou o processo de mediação, dando conta do teor da reclamação à loja onde a consumidora adquiriu o telemóvel que anuiu na troca do telemóvel. Por sua vez, a consumidora ficou satisfeita por ter sido atendida a sua pretensão.