

No seu recurso ao CIAC a consumidora fez saber que em 22/12/2010 comprou uma PSP (Play station) pelo preço de €169,00, para oferecer ao seu filho.

No início do mês de Maio a PSP deixou de funcionar, deixando de fazer a leitura dos jogos. Por esse motivo contactou o Hipermercado onde comprou o equipamento, tendo o funcionário sugerido que levasse um jogo novo para verificar. Assim, voltou novamente ao Hipermercado e foi constatado que efectivamente a PSP não fazia a leitura dos jogos, tendo ficado para reparação no dia 20/05/2011, com a promessa de lhe “dizerem qualquer coisa” no prazo de 15 dias. Porém, não foi contactada, pelo que se dirigiu ao Hipermercado a pedir explicações.

O que é facto é que a consumidora foi 5 vezes a perguntar se a PSP já estava reparada, e de cada vez lhe respondiam “para ir passando por cá”.

Refere que da última vez que deslocou ao Hipermercado a fim de saber do estado da PSP, uma funcionária ficou de averiguar e de a contactar posteriormente, o que veio a suceder, tendo-lhe sido prestada a informação que a mesma ainda se encontrava em reparação.

Passado tanto tempo e o seu filho privado da PSP para jogar, a consumidora pediu informação neste Centro, tendo sido esclarecida que o prazo máximo para a reparação de um bem móvel é de 30 dias, tal como estipulado na chamada Lei das Garantias, Decreto-lei nº. 84/2008 de 21 de Maio, nº. 2, artº. 4º.).

Ora ultrapassado, e em muito, este prazo, a consumidora formalizou a sua reclamação neste Centro, que da mesma deu conhecimento à entidade reclamada. Em menos de 15 dias o assunto foi resolvido, tendo o Hipermercado proposto a troca ou o reembolso da PSP. A consumidora optou pelo reembolso, tendo para o efeito ido ao Hipermercado, comunicando-nos de imediato o sucesso da mediação.