

A consumidora dirigiu-se ao CIAC e formalizou a sua reclamação, constando da mesma que tinha comprado uns óculos, ou seja armações e lentes graduadas, progressivas e com tratamento anti reflexo. A compra deu-se em 26.02.2011.

Desde o início do uso dos óculos que a consumidora achava que não via bem do olho direito, bem como notava também, as lentes sempre embaciadas. Deu conta desta situação à Empresa X através de queixas sucessivas, entre os meses de abril a setembro de 2011. A Empresa X fez novos testes à consumidora, informando-a que se encontrava tudo dentro da normalidade, excetuando o antirreflexo, que estava a estalar. Por esse motivo, os óculos foram enviados ao laboratório a fim de serem analisados, tendo recebido a resposta passados 15 dias, confirmando que estava tudo em ordem.

A consumidora discordou desse parecer, tanto mais que levou meses a queixar-se, não se tratando de um mero capricho.

Dias depois, a haste direita dos óculos partiu-se, e a consumidora, ao abrigo da garantia, deslocou-se à Empresa X, tendo sido informada que a armação teria que ir para análise. Como não dispunham no momento de armações compatíveis com as lentes, a consumidora deslocou-se a outra loja, onde escolheu uma armação económica para remediar a situação. Aí, foram analisadas as lentes e comunicado pouco tempo depois que o antirreflexo estava a estalar e que uma das lentes não estava com as medidas corretas, logo, não assumiriam qualquer responsabilidade para que não houvesse perda de garantia.

Mais uma vez a consumidora deslocou-se à Empresa X, onde tinha adquirido os óculos, e foram mais uma vez enviados para análise. Ao fim de 15 dias o resultado indicava explicitamente que as lentes tinham apanhado muito calor.

Indignada, a consumidora solicitou novo exame à vista e foi nessa altura que detetaram que as medidas de uma das lentes estavam incorretas. Foi-lhe dito que a Empresa X assumiria o valor dessa lente, mas a outra teria que ser a seu cargo. Para a consumidora isto não fazia sentido porquanto considera que o erro foi da Empresa X, já foi lesada quanto baste e não iria assumir nenhum pagamento.

**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.

Este Cento contactou a Empresa X que respondeu prontamente através da sua mandatária, informando que após contactos com o fornecedor da marca assumiriam os custos, bastando que a consumidora se deslocasse à loja para se efetuar a troca do artigo.

A consumidora deu cumprimento ao solicitado e posteriormente comunicou-nos que a situação estava regularizada.