

Processo nº 1384/2020

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: Decreto-Lei nº 67/2003, de 23 de Abril

Pedido do Consumidor: Reparação dos colchões ao abrigo da garantia legal, substituição dos mesmos por uns novos e sem defeito ou a resolução do contrato de compra e venda, com reembolso do valor pago, no montante de €238,00.

Sentença nº 103/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

Foi junta ao processo a contestação apresentada pela reclamada e foi entregue cópia e dos dois documentos à reclamante, no qual se pronuncia no sentido de que o colchão foi vendido sem qualquer humidade e que se a adquiriu, não é da responsabilidade da reclamada.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTOS:

Tendo em consideração os factos da reclamação, a contestação e os documentos juntos por ambas as partes, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 05-03-2019, a reclamante adquiriu, na "reclamada, 2 colchões " 90x190", no valor de €238,00 (Doc.1).
- 2) Em 06-03-2019, a reclamante adquiriu, na "reclamada" da Amadora, 1 colchão "90x190", no valor de €119,00 (Doc.2).
- 3) Em 26-01-2020, a reclamante formalizou reclamação no estabelecimento da empresa reclamada (Doc.3), sustentando que um dos colchões adquiridos em 05-03-2019, apresentava humidade, tendo entregue fotografias comprovativas dos factos alegados.
- 4) Em 03-02-2020, a reclamante recebeu um sms da reclamada (Doc.4) informando que o fabricante não assumia a reparação ou substituição do artigo ao abrigo da garantia, dado que a situação denunciada (humidade) consubstanciava uma causa de exclusão da garantia.
- 5) Em 04-02-2020, a reclamante enviou um e-mail à empresa reclamada (Doc.5), reiterando que a situação denunciada trata-se de um defeito de fabrico e não de mau uso, pelo que solicitava a resolução do caso com a maior urgência possível, dado que a sua filha dormia no colchão defeituoso.
- 6) Em 18-02-2020, apesar da ausência de resposta da empresa reclamada, a reclamante enviou um novo e-mail (Doc.6), informando que o colchão adquirido em 06-03-2019, da mesma marca que o colchão reclamado, apresentava, igualmente, sinais de humidade, pelo que solicitava a reparação ou a substituição de ambos os colchões, ao abrigo da garantia legal.
- 7) Até ao momento, a empresa reclamada não satisfaz o pedido da reclamante, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Dos factos dados como provados, resulta de forma clara e inequívoca que não assiste qualquer razão à reclamante. Isto tendo em conta que os colchões foram vendidos em 05/03/2019 e como diz a reclamante a humidade só apareceu em 26/01/2020, ou seja, cerca de um ano após a sua aquisição.

É irrelevante em nosso entender que tenham sido tiradas e apresentadas fotografias para provar a humidade uma vez que não se contesta que presentemente os colchões não tenham vestígios de humidade. Isto porque se eventualmente a reclamante ou alguém por ela tivesse derramada água ou outro líquido sobre o colchão, é óbvio que as fotografias mostrariam humidade, fossem estas tiradas pela reclamante ou qualquer outra pessoa.

Contudo, não é pensável nem aceitável, que os colchões ou qualquer outro produto que tenha sido **adquirido no início do mês de Março de 2019**, e tendo sido usado na Primavera, no Verão, no Outono e parte do Inverno subsequentes, só em Janeiro de 2020, se viesse a mostrar a alegada humidade. Improcede deste modo a reclamação.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 7 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)