

Processo nº 877/2020

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: Art.º 10.º do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro
(na sua redacção actual)

Pedido do Consumidor: Resolução do contrato de compra e venda, ao abrigo do direito de livre resolução, com reembolso do valor pago, no montante de €1,255.90.

Sentença nº 48/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Iniciado o Julgamento via Skype, encontram-se presentes o reclamante e a reclamada.

Foi dada a palavra a cada uma das partes.

O reclamante confirmou os factos que constavam da reclamação designadamente, que a entrega do bem foi realizada por um técnico enviado pela reclamada e que, ao verificar o local, concluiu que a campânula adquirida não podia ser instalada dado não ser adaptada à estrutura.

Informou ainda que, no acto da devolução da campânula no estabelecimento comercial da empresa, a mesma foi analisada por um funcionário que não levantou qualquer questão relativa a riscos, nem a outros defeitos, tendo emitido uma nota de recebimento.

Ouvido o representante da firma reclamada, por ele foi dito que o bem que foi devolvido apresentava riscos.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os pontos 2, 4, 5, 6, 7, 8 e 9 da reclamação, abaixo referidos:

2) Em 22/01/2020, a campânula foi entregue na residência do reclamante, mas a equipa de instalação não conseguiu desmontar a antiga campânula avariada e informaram que a adquirida não era compatível com o local de instalação (porque não suportava uma saída lateral de exaustão). Sugeriram devolver e adquirir um modelo alternativo e elaboraram um relatório: *“Equipamento/exaustor não instalado devido as condições do local, exaustor não é compatível com o local, necessita a troca. Caixa aberta pelos técnicos.”* (Doc.3).

4) Ainda em 22/01/2020, o reclamante enviou e-mail à empresa reclamada informando que procederia à devolução do artigo e solicitando a devolução do valor pago e informação sobre os equipamentos disponíveis para eventual troca.

5) No mesmo dia, a empresa reclamada informou o reclamante, por e-mail (Doc.4), que *“para devolução do equipamento, terá de nos fazer chegar o mesmo nas mesmas condições de recepção - sem sinais de instalação, esferovites e embalagens intactas, pelo que o mesmo, após recepção será analisado para confirmação do estado do equipamento”*.

6) Em 23/01/2020, o reclamante, através de uma transportadora, devolveu o bem objecto de reclamação à empresa reclamada, a qual emitiu uma Nota de Crédito no respectivo valor (€1.255,90 - Doc.5), que o reclamante recusou, solicitando sim a resolução do contrato de compra e venda, ao abrigo do direito de livre resolução, com reembolso do valor pago (Doc.6).

7) Em 26/01/2020, o reclamante recebeu e-mail da empresa reclamada informando que as devoluções eram sempre feitas em crédito para compras futuras, solução que o reclamante novamente informou recusar, por e-mail da mesma data, reiterando o pedido de resolução do contrato de compra e venda, ao abrigo do direito de livre resolução e devolução do valor pago.

8) Em 03/02/2020 e 04/02/2020, o reclamante recebeu e-mails da empresa reclamada informando que, ainal, era devolução do artigo era recusada, dado que a campânula apresentava danos exteriores visíveis, com riscos e peças danificadas (Docs.7 a 12).

9) Ainda em 04/02/2020, o reclamante enviou um e-mail à empresa reclamada (Doc.13), informando que os riscos mencionados eram pré-existentes à entrega da campânula na sua casa e informando que o bem não chegara a ser removido da embalagem ou instalado e que sempre fora manuseado pelos técnicos de transporte e técnicos instaladores contratados pela própria empresa.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração a matéria dada como provada, em conjugação com os documentos juntos, não se vislumbram razões para que o pedido da resolução do contrato não seja julgada procedente.

Com efeito, o reclamante nem sequer manuseou a campânula. Quem procurou instalá-la foi um funcionário da especialidade, contratado e enviado à casa do reclamante pelo representante da reclamada. Tanto assim, que a reclamada recebeu a campânula sem levantar qualquer questão, salvo quando lhe foi exigido pelo reclamante a devolução do valor que havia recebido, ao abrigo do direito de livre resolução, ao abrigo do disposto no art.º 10.º do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro (na sua redacção actual).

Conforme resulta da matéria dada como provada, a aquisição da campânula ocorreu no dia 09/01/2020, mas só foi entregue ao reclamante em 22/01/2020, pelo que foi a partir desta data que se contaram os 14 dias que a lei determina para a livre resolução dos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento.

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente o pedido de resolução do contrato nos termos da aludida disposição legal.

Decisão:

Nestes termos, tendo-se verificado que o reclamante nem sequer manuseou o aparelho, julga-se procedente a reclamação, declara-se resolvido o contrato celebrado entre o reclamante e a reclamada e, em consequência, condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor recebido relativo à aquisição do bem, no montante de 1.255,90€ (mil duzentos e cinquenta e cinco euros e noventa cêntimos) no prazo de 10 dias.

Sem custas

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 22 de Abril de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)