

Processo nº 3649/2020

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: artº 4º, nº 1 do Dec-Lei 47/2003, de 8 de Abril com a redacção que lhe foi dada pela Dec-Lei 84/2008, de 21 Maio.

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição ao abrigo da garantia ou resolução do contrato, no valor de € 399,99.

Sentença nº 11 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pelo advogado)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, ambas as partes quer o reclamante, quer o ilustre mandatário da empresa reclamada estão presentes através de videoconferência.

Foi tentado o acordo entre as partes, não tendo o mesmo sido possível, em virtude do ilustre mandatário da reclamada não estar munido de poderes para transigir no presente processo.

De seguida foi dada a palavra ao reclamante, que confirmou os factos constantes da sua reclamação.

A reclamada apresentou contestação, que se dá por reproduzida, tendo sido enviado duplicado ao reclamante.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração os factos alegados pelo reclamante, a contestação da empresa reclamada e os documentos juntos por ambas as partes, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 29.06.2020, o reclamante adquiriu à -----, um televisor --, pelo valor de € 399,99, tendo simultaneamente celebrado subscrito seguro para o televisor no valor de € 59,00, com entrega gratuita do aparelho no domicílio.
2. Na mesma data, o reclamante celebrou contrato de crédito com a ---- para pagamento do valor total (€ 458,99) em 19 prestações, no valor unitário de €26,30.
3. Em 07.07.2020, a empresa transportadora entregou a caixa do televisor ao reclamante, tendo este assinado documento atestando a recepção do aparelho, sem que os funcionários da transportadora tivessem manifestado qualquer intenção de verificação do estado geral do bem.
4. Após saída dos funcionários da transportadora, o reclamante verificou que a parte da caixa que não estava de frente para si, encontrava-se danificada, o que confirmou após ter aberto a caixa sem sequer ter necessidade de retirar o aparelho da embalagem, conforme atestado pelas fotografias que tirou de imediato.
5. De imediato o reclamante contactou telefonicamente o funcionário da transportadora, que confirmou que verificara anteriormente que a caixa estava danificada e que por esse motivo tinha retirado o televisor da caixa no armazém e verificado do seu bom estado, razão pela qual não fora feita essa verificação em casa do reclamante, acrescentando que estaria disponível para confirmar à ---- que a embalagem do televisor estava danificada.
6. Em 08.07.2020, o reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações electrónico, descrevendo o sucedido e solicitando a resolução do problema, não tendo iniciado o pagamento das prestações à empresa que lhe concedeu o crédito.
7. Até ao presente, a reclamada não deu resolução ao conflito, pelo que o mesmo se mantém sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da matéria de facto dada como assente, resulta que o televisor -- adquirido pelo reclamante em 29.06.2020, à empresa reclamada, foi entregue em sua casa por uma transportadora em 07.07.2020, não tendo sido experimentado no momento da entrega, para que a reclamada mostrasse e o reclamante verificasse se o televisor estava ou não a funcionar regularmente.

É irrelevante que a caixa onde foi transportado o televisor estivesse ou não danificada. O que interessa na apreciação e verificação dos direitos do consumidor é saber se o televisor estava ou não a funcionar no momento da sua entrega e essa verificação não se efectuou, cabendo à empresa reclamada fazer essa prova.

Com efeito, a pessoa que fez a entrega do televisor deveria ter experimentado o equipamento e depois de o ter experimentado, na presença do consumidor, deveria ter solicitado ao consumidor que subscrevesse a guia de entrega.

A partir daí, caso o écran ou outra peça aparecesse partida, a responsabilidade não seria do vendedor mas do comprador e a questão seria eventualmente entendida como uma má utilização do bem, como seria no caso de quebra do écran, que nesse caso, não estaria efetivamente abrangida pela garantia.

Não nos pronunciamos em relação ao seguro por ser questão irrelevante para o caso, uma vez que o que se verifica aqui é o incumprimento das regras habituais do vendedor, que consistem em mostrar ao comprador que o bem que lhe é vendido está a funcionar correctamente.

DECISÃO:

Nestes termos e sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a empresa reclamada a proceder à reparação do televisor e se esta não fôr possível, à sua substituição por outro da mesma marca e valor, nos termos do artº 4º, nº 1 do Dec-Lei 47/2003, de 8 de Abril com a redacção que lhe foi dada pela Dec-Lei 84/2008, de 21 Maio.

Sem custas.

Notifique-se

Centro de Arbitragem, 20 de Janeiro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)