

Processo nº 3302/2020

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

Direito aplicável: DL n.º67/2003, de 08 de Abril

Pedido do Consumidor: Substituição do forno ao abrigo da garantia ou resolução do contrato com reembolso do valor pago pelo forno e instalação, no montante total de € 747,99 (€ 698,00 + €49,99).

Sentença nº 130 / 21

PRESENTES:

(reclamante)
(reclamada representada pela advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presente pessoalmente a reclamante e a ilustre mandatária da reclamada através de videoconferência.

O processo teve origem em 18/08/2020 e iniciou-se o Julgamento em 06/01/2021.

Ordenou-se uma peritagem nos termos do artº 477º do Código Processo Civil, dados os factos constantes da reclamação que foi efectuada e subscrita pelo senhor -----.

O relatório a senhor perito foi junto ao processo e entregue uma cópia à reclamante e à reclamada.

O relatório é do seguinte conteúdo:

“Após vários testes ao forno, como temperatura e programação, verifiquei que está a trabalhar normalmente e sem qualquer anomalia e o quadro eléctrico não desliga.”

Foi tentado o acordo que não foi possível.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da análise da reclamação e dos documentos juntos ao processo, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 26.06.2020, a reclamante adquiriu à ---- um forno eléctrico, no valor de €518,99 e uma placa indução, no valor de € 698,00, acrescido do valor de instalação de € 49,99, por cada aparelho, tendo a entrega ficado agendada para 22.07.2020.
2. Dado que nessa data, a reclamada não procedeu à entrega dos aparelhos, a reclamante deslocou-se à mesma loja da reclamada a fim de cancelar a compra, tendo-lhe sido dito que tinham a placa para entrega mas o forno não. Em alternativa, tinham outro forno para entrega da mesma marca, cuja diferença era apenas quanto às guias telescópicas, que este forno não tinha, mas que seriam encomendadas pela ---- e oferecidas à reclamante, o que foi aceite pela reclamante.
3. Em 03.08.2020, aquando da entrega dos bens, a reclamante verificou que o forno vinha desembalado e sem qualquer protecção, o que desde logo contestou.
4. Antes de iniciar a utilização do forno, a reclamante efectuou a sua limpeza com um pano húmido, dado que o mesmo emanava um cheiro tóxico, tendo verificado que o pano se apresentava sujo e com uma goma preta.
5. A reclamante deslocou-se à ---- e apresentou reclamação, tendo a reclamada enviado um técnico à residência da reclamante que analisou o forno e informou a reclamante que não o deveria ter limpo com um pano húmido antes deveria ter ligado o forno durante uma hora sem qualquer alimento no seu interior, concluindo que o forno não apresentava qualquer anomalia.
6. Não provado.
7. Em 14.08.2020, a reclamante regressou à ----, tendo apresentado reclamação no Livro de Reclamações, solicitando a resolução do contrato, o que não foi aceite, mantendo-se o conflito sem resolução.

8. Relatório do Senhor perito: *“Estive em casa da Sra. -----, residente na Rua -----1-Lisboa, no dia 05/05/2021 às 11H 20m, para verificar um forno de encastrar.
A cliente adquiriu um forno de encastra na ---, mas ao receber reparou que não vinha bem-acondicionado e não trazia manual de instruções, mas aceitou-o, e trabalhou com ele, não informou que entre varias queixas o mesmo quando trabalhava desligava o quadro de eléctrico.*
9. *Após fazer vários testes ao forno, como temperatura e programação, verifiquei que está a trabalhar normalmente e sem qualquer anomalia e o quadro eléctrico não desliga.”*

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração, a matéria dada como assente e em especial o relatório do senhor perito do qual resulta que, o forno não tem qualquer defeito, a reclamação improcede.

DECISÃO:

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

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 9 de Junho de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante)

(reclamada representada pela advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente presencialmente a reclamante e através de vídeo conferência a ilustre mandatária da reclamada.

Foi ouvida a mandatária da reclamada e por ela foi dito que, no entender do técnico o forno objecto de reclamação não tem qualquer defeito.

Ouvida de seguida a reclamante por ela foi dito que, no seu entender o forno que lhe foi vendido não é novo e que nem sequer nunca funcionou, porque esse é o entendimento da reclamante.

FUNDAMENTAÇÃO:

Tendo em consideração, que a verificação no sentido de se saber se o forno que é fornecido à reclamante pela reclamada é novo ou não e se tem algum defeito, o mesmo terá de ser objecto de uma análise por um perito especializado em matéria de fornos, que irá verificar o forno a casa da reclamante e que dará o seu parecer oportunamente.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito especializado em fornos afim de analisar o forno objecto de reclamação, se tem ou não algum defeito que implique o bom ou mau funcionamento do mesmo.

O Julgamento continuará oportunamente

Centro de Arbitragem, 6 de Janeiro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)