

Processo nº 3848/2020

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Fornecido parcialmente / prestado parcialmente

Direito aplicável: nº1 do artº 483º e nº 1 do artº 566º, do Código Civil

Pedido do Consumidor: Indemnização:

- Pelos custos de deslocação extraordinária da empresa que procedeu à montagem da cozinha e instalação dos electrodomésticos nos dias 4 e 6 de Agosto, tendo o reclamante pago o montante de €900,00;
- Pela diferença do valor entre o frigorífico adquirido em 21-06-2020 e o adquirido em 17-08-2020, no montante de €73,00;
- Pela execução de um novo módulo de cozinha para o frigorífico adquirido em 17-08-2020, no valor de €300,00e respectiva deslocação e montagem da empresa contratada para o efeito, no valor de €450,00.

Sentença nº 34 / 21

PRESENTES:

(reclamantes no processo)

(reclamada representada pela advogada)

A) RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de vídeo conferência, encontram-se presentes os reclamantes e a ilustre mandatária da reclamada.

Foi tentado o acordo, que não foi possível, tendo pela reclamada dito que *efetivamente o stock relativamente ao frigorífico se esgotou e que por isso, está disposta a pagar a diferença de €73,00 do custo que o reclamante pagou pelo novo frigorífico com dimensões diversas do primeiro.*

Para além disso propôs ao reclamante uma extensão de garantia por mais um ano.

Quanto aos restantes danos, a reclamada não se dispõe a pagar qualquer quantia ao reclamante, uma vez que não se sente responsável pelo facto de não terem tido entregues os electrodomésticos ao reclamante na data aprazada.

Ouvido o reclamante por ele foi dito que *efectivamente em consequência aos atrasos de entrega, teve as despesas por ele referidas na reclamação das quais entende dever ser ressarcido.*

B) FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação dos factos alegados na reclamação, com os documentos juntos pelos reclamantes, dão-se como provados os seguintes factos:

1) Em 21-06-2020, o reclamante adquiriu através do site online da empresa reclamada, 7 electrodomésticos, tendo pago o montante total de €3.092,93, com entrega ao domicílio.

2) Em 27-07-2020, o reclamante apenas recebeu na sua residência 4 dos 7 electrodomésticos, a saber placa de indução, Máquina de lavar Roupa, Máquina de Secar Roupa e Forno.

3) Não provado.

4) Em 04-08-2020, pelas 13H12, sem aviso prévio, o reclamante recebeu uma chamada da reclamada informando que se encontravam à porta da sua residência, para procederem à entrega dos restantes electrodomésticos.

5) O reclamante esclareceu que não de encontrava em casa, mas que iria deslocar-se de imediato para receber os artigos.

6) No mesmo dia, pelas 13H38, ao chegar à porta da sua residência, o reclamante verificou que a reclamada não aguardara pela sua chegada, pelo que contactou a linha de apoio ao cliente da empresa e denunciou a situação, tendo sido informado que iria realizar a entrega até às 20H00, o que não veio a acontecer.

7) Ainda no mesmo dia, o reclamante contactou novamente a linha de apoio ao cliente da reclamada, tendo manifestado o seu desagrado pelo sucedido e aceitando, uma vez mais, o reagendamento da entrega dos electrodomésticos para o dia 06-08-2020, dado que havia acordado com a empresa que iria proceder à montagem da cozinha e electrodomésticos para o mesmo dia.

8) Em 06-08-2020, o reclamante recebeu um contacto da ----- informando que, devido a erro informático, não seria possível proceder à entrega dos artigos.

9) Em 14-08-2020, na sequência de diversos contactos, o reclamante recebeu contacto telefónico da reclamada informando que o frigorífico estava em ruptura de stock.

10) O reclamante formalizou nova reclamação, dado ainda existirem electrodomésticos por entregar e pela informação tardia sobre a ruptura de stock do frigorífico de encastre, cuja estrutura da cozinha do reclamante foi construída à medida.

11) Em 17-08-2020, dada a urgência da entrega de um frigorífico na sua residência por ter um bebé recém-nascido, o reclamante viu-se obrigado a anular a compra realizada em 21-06-2020 e a adquirir um novo frigorífico, com medidas diferentes às do electrodoméstico adquirido em primeiro lugar, tendo o mesmo sido entregue na residência do reclamante no prazo definido no contrato.

12) Ainda em Agosto de 2020, o reclamante formalizou nova reclamação junto da empresa reclamada, solicitando uma indemnização:

- Pelos custos de deslocação extraordinária da empresa que procedeu à montagem da cozinha e instalação dos electrodomésticos nos dias 4 e 6 de Agosto, tendo o reclamante pago o montante de €900,00;

- Pela diferença do valor entre o frigorífico adquirido em 21-06-2020 e o adquirido em 17-08-2020, no montante de €73,00;

- Pela execução de um novo módulo de cozinha para o frigorífico adquirido em 17-08-2020, no valor de €300,00e respectiva deslocação e montagem da empresa contratada para o efeito, no valor de €450,00.

13) Até ao momento, a reclamada não satisfaz o pedido do reclamante, mantendo-se o conflito sem resolução.

C) FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise dos factos dados como assentes resulta que, o reclamante adquiriu na reclamada em 21/06/2020, 7 electrodomésticos no montante de €3.092,93 com entrega ao domicílio e que, passado mais de um mês, apenas recebeu em sua casa 4 dos 7 electrodomésticos que havia pago designadamente, a placa de indução; máquina de lavar roupa, máquina de secar roupa e o forno.

Não foram entregues os outros 3 eletrodomésticos, designadamente o frigorífico, o micro-ondas e a máquina de lavar loiça.

Foram fixadas sucessivas datas para procederem à entrega dos bens em falta até que, em 14/08/2020 o reclamante foi informado que o frigorífico que havia encomendado, não lhe podia ser entregue, uma vez que, havia rotura de stock do frigorífico de encastre.

Em consequência deste facto, o reclamante teve de adquirir um outro frigorífico com medidas diferentes daquele que tinha encomendado inicialmente o qual lhe custou mais €73,00 do que o anterior.

Em consequência deste facto, o reclamante teve de fazer algumas despesas que enumera no facto nº 12 que o obrigaram a alterar a estrutura da cozinha, para a qual teve de despende €300,00 e ainda a deslocação dos operários que procederam a essa alteração.

O reclamante juntou ao processo alguns documentos comprovativos de despesas que terá efectuado mas, não resulta provado que as despesas que menciona tenham todas elas sido consequência da falta de entrega do frigorífico pela reclamada.

De qualquer modo, o Tribunal não pode deixar de ter em consideração que para fixar uma indemnização, tem de se ter em consideração os elementos constantes no nº1 do artº 483º do Código Civil designadamente, que o facto consequente da entrega dos bens na data acordada, teria sido praticado com dolo ou mera culpa da reclamada, e que esta teria violado ilicitamente esse facto que se consubstancia na falta da entrega dos bens atempadamente. Isto é, teria de haver nexos de causalidade entre o dano e o facto danoso praticado pela reclamada, que teria de ser considerada a lesante, que no caso seria a reclamada.

De qualquer modo, está provado que o reclamante teve de adaptar a cozinha para a colocação do novo frigorífico encastrado, pelo que o Tribunal não coloca em dúvida que o reclamante tenha tido danos com a alteração com a estrutura da cozinha para a colocação do novo frigorífico facto que resultou do facto da reclamada não ter reservado o frigorífico que já antes havia vendido ao reclamante e assim, tendo em conta esse facto fixa uma indemnização a pagar pela reclamada ao reclamante no montante de € 300,00, ao abrigo do disposto no artº 566º, nº 1 do Código Civil.

D) DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar ao reclamante o valor €373,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 17 de Fevereiro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)