

Processo nº 4587/2020

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Incumprimento da garantia legal

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

Pedido do Consumidor: Substituição do colchão ou de reembolso do valor pago pelo mesmo, no montante de € 245,00

Sentença nº 51 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pela advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se pessoalmente o reclamante e a ilustre mandatária através de videoconferência.

Foram ouvidas ambas as partes.

O reclamante afirma que a sua reclamação é pertinente, e a reclamada afirma no sentido contrário.

A reclamada apresentou contestação e dois documentos.

Foi tentado o acordo o qual não foi possível, em virtude da reclamada sustentar na própria contestação que o reclamante subscreveu um documento que a reclamada junta, no qual o reclamante declara que recebe o colchão e que o mesmo não tem qualquer defeito.

Foi de seguida tentado o acordo que não foi possível, por a reclamada entender que o defeito apontado pelo reclamante foi por ele produzido ou causado.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo-se em consideração os elementos constantes do processo, dão-se como provados os seguintes factos:

1. No dia 18.05.2019, o reclamante adquiriu ao estabelecimento da reclamada na ---- um colchão com medidas 160 x 200, no valor de €245,00.
2. Em 29.08.2020, o reclamante verificou que o colchão apresentava um rasgo no canto superior, pelo que de imediato contactou telefonicamente a reclamada, tendo sido informado que teria de efectuar um pedido de reclamação pelo formulário no web site da ---, o que fez de seguida.
3. Em 20.09.2020, o reclamante deslocou-se às instalações da reclamada a fim de obter informação sobre o processo de reclamação, tendo sido informado que teria de indagar sobre o assunto através de e-mail, o que fez, tendo sido informado que tinha sido aberta uma incidência com o N°2020029830002827 e que se aguardava resolução por parte do fabricante.
4. Em 28.10.2020, o reclamante deslocou-se de novo às instalações da reclamada a fim de obter informação sobre o estado da reclamação, tendo sido informado que até dia 29-10-2020 teria uma resposta.
5. Em 01.11.2020, ainda sem qualquer resposta, o reclamante deslocou-se de novo à reclamada, não lhe tendo sido dada qualquer informação sobre o assunto, pelo que apresentou reclamação no Livro de Reclamações, reiterando o pedido de substituição do colchão ou de reembolso do valor pago pelo mesmo, no montante de €245,00, o que foi recusado pela reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.
6. Do documento junto pela reclamada ao processo designado como “Apoio ao Cliente” com o nº 707.015.038, datado de 18/05/2019 do qual consta *“Assinatura de conformidade de entrega e correcto estado dos produtos cujas quantidades figuram na coluna ENT. O cliente autoriza retirar a embalagem. Assinatura:”*

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente, resulta que o colchão foi adquirido pelo reclamante em 18/05/2019 e no momento em que lhe foi entregue o colchão, o reclamante declarou em documento junto ao processo pela reclamada que o colchão não apresentava qualquer irregularidade.

Resulta assim dos elementos trazidos ao processo que em 18/11/2020, o reclamante na reclamação apresentada neste Tribunal, afirma no facto nº2 da reclamação que em 29/08/2020, verificou que o colchão apresentava um rasgo no canto superior, nos seguintes moldes: *“Em 29.08.2020, o reclamante verificou que o colchão apresentava um rasgo no canto superior, pelo que de imediato contactou telefonicamente a reclamada, tendo sido informado que teria de efectuar um pedido de reclamação pelo formulário no web site da ----, o que fez de seguida (doc.2).”*

Sendo assim, mostra-se claro que o colchão no momento em que foi entregue ao reclamante não tinha qualquer rasgão e que posteriormente a essa entrega independentemente da data em que esse facto foi contactado pelo reclamante, o colchão apresentava um rasgão no canto superior e sendo assim, a reclamação não poderá proceder, em virtude da irregularidade resultar da utilização, menos adequada do colchão, por parte do reclamante desconforme, e sendo assim a irregularidade não é abrangida pela garantia legal.

DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, mostra-se evidente que a desconformidade que o colchão apresenta não se enquadra o âmbito da garantia pelo que se, 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, 10 de Março de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)