

Processo nº 4379/2020

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Outras questões

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

Pedido do Consumidor: Substituição por um igual ou com características semelhantes; ou resolução do contrato com reembolso do valor pago (€100,00).

Sentença nº 69/ 21

PRESENTES:

(reclamante)

(reclamada representada pela advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes presencialmente a reclamante e a ilustre mandatária da reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi possível, em virtude da representante da reclamada entender que a nódoa que a almofada apresenta, foi colocada na almofada, após a venda e que cabia à reclamante e não à reclamada mandar desembalar o sofá antes de o levar para sua casa e verificar se, alguma das almofadas do sofá tinha alguma mancha.

Foi sugerido à representante da reclamada a troca da almofada por uma sem mancha, tendo sido por ela sido dito que *não tem poderes para decidir nesse sentido*.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração a posição das partes,, os documentos juntos e o alegado na reclamação, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 04.08.2020, a reclamante adquiriu na loja da ----, em Rio Mouro, um sofá de 2 lugares de cor cinzenta, pelo valor de €100,00.
2. Na data da aquisição, a reclamante transportou o sofá devidamente embalado pela reclamada, sem ter verificado se o mesmo tinha ou não defeitos.
3. Em 09.08.2020, a reclamante sustenta que ao retirar o sofá da embalagem, verificou que uma das almofadas do assento do sofá tinha uma mancha branca.
4. Nesse mesmo dia, a reclamante deslocou-se à loja da reclamada, denunciando a situação, solicitando a resolução da mesma, tendo a reclamada informado que iriam diligenciar a deslocação do técnico à casa da reclamante.
5. Em 14.08.2020, o técnico da reclamada deslocou-se à residência da reclamante, procedendo à tiragem de fotos ao sofá e informou a reclamante que seria brevemente contactada pela loja.
6. Em 18.09.2020, dada ausência de contacto da reclamada, a reclamante dirigiu-se à loja da reclamada solicitando informações sobre a situação, tendo lhe sido comunicado que o fornecedor considerou a desconformidade denunciada como não sendo defeito de fabrico, declinado qualquer responsabilidade, pelo que não procediam à troca do sofá.
7. Nesta mesma data, a reclamante apresentou reclamação junto da reclamada, solicitando a substituição do sofá ou a resolução do contrato com reembolso do valor pago.
8. Em 22.09.2020, em resposta à reclamação, a reclamada veio a manter a mesma posição declinando a responsabilidade e a troca do sofá.
9. A reclamante reiterou a reclamação, solicitando a substituição do sofá ou resolução do contrato com o reembolso do valor pago (€100,00) à qual não obteve resposta da reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da matéria dada como assente, resulta nos factos n.ºs 3 e 4 que foi a reclamante que transportou o sofá devidamente embalado pela reclamada, mas não pediu ainda na loja e antes de proceder ao transporte do sofá, que o desembalassem para verificar se o mesmo tinha qualquer defeito, que no caso, segundo a reclamante já tinha uma nódoa numa das almofadas, sendo certo que até poderia ser uma situação mais grave como um rasgão.

Em nosso entender, sempre que se adquirem bens embalados num estabelecimento comercial, o adquirente deve verificar o estado do respectivo bem antes de o aceitar e transportar para sua casa. Isto no caso do bem ser transportado pelo próprio adquirente.

No caso do bem embalado ser entregue no domicílio da reclamante, aqui cabe ao representante da reclamada que proceder à entrega do bem adquirido na casa do consumidor, desembalar o bem, mostrar ao cliente que ele se encontra sem qualquer defeito, e exigir deste a subscrição de um documento comprovativo, como o bem lhe foi entregue sem defeitos. Este não foi o caso, pelo que a reclamação, face à situação descrita, não procede.

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, 7 de Abril de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)