

Processo nº 3829/2020

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: artº 477º do Código Processo Civil

Pedido do Consumidor: Substituição do colchão ou resolução do contrato com reembolso do valor pago pelo colchão, no montante de € 697,10.

Sentença nº 99 / 21

PRESENTES:

(reclamantes)

(reclamada representada pelo Sócio-Gerente)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes pessoalmente os reclamantes e o representante da reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi possível.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Apreciada a reclamação, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 09.05.2020, o reclamante adquiriu à empresa reclamada um colchão "-----" com medida de 190,00 x 1,40, no valor de € 697,10, bem como um resguardo para o colchão, no valor de € 39,90.

2. Em Julho de 2020, o reclamante apresentou reclamação à reclamada dado que o colchão já apresentava borbotos no tecido, tendo sido aconselhada a mudar o colchão da face de "Inverno" para "Verão e não usar o resguardo.
3. Em Agosto de 2020, dado que os borbotos também apareceram na outra face, ainda que sem utilização do resguardo, o reclamante voltou a apresentar reclamação à reclamada, tendo o colchão sido recolhido pela ----- a fim de ser enviado para a fábrica para análise.
4. Em Setembro de 2020, a reclamada enviou e-mail à reclamante com a resposta da fábrica que informava que "...não se trata de um defeito de fabrico abrangido pela garantia, mas sim um dano provocado no colchão pelo mau uso do mesmo. o tecido aplicado é uma malha stretch que não é compatível com o uso de proteções ou coberturas à base de matéria sintética, tipo plástico".
5. O reclamante contestou essa avaliação, dado que fora a reclamada que forneceu o resguardo para o colchão, pelo que não sendo o mesmo indicado para o efeito, deveria a reclamada responsabilizar-se pela substituição do mesmo.
6. Em 09.09.2020, o reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da reclamada informando que a reclamada deixara o colchão à porta da sua casa, em 07.09.2020, sem avisar, pelo que o colchão desaparecera, reiterando o pedido de substituição ao abrigo da garantia ou resolução do contrato com reembolso do valor pago.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Dado que, a reclamação tem por base o facto dos reclamantes sustentarem que o colchão que foi adquirido em 09/05/2020, tinha um defeito e, tendo o colchão sido levado pelo representante da reclamada para proceder à análise do defeito invocado pelos reclamantes através da entidade representante da marca, e considerando que o representante da marca não assumiu que o colchão teria defeitos de fabrico, o representante da reclamada após este facto, foi entrega-lo a casa dos reclamantes.

Estavam ambos os reclamantes em casa, e por razão que não é possível aqui apurar, os reclamantes não aceitaram de volta o colchão.

O representante da reclamada em vez de regressar à loja com o colchão, perante a posição tomada pelos reclamantes, deixou o colchão à porta destes. O colchão desapareceu segundo versão de ambas as partes, não se sabendo agora o seu paradeiro.

Assim, analisada a situação concreta verifica-se que ambas as partes são responsáveis pelo desaparecimento do colchão.

Os reclamantes, porque deveriam de ter aceitado o colchão mantendo a sua posição de que o colchão não reunia as condições por eles pretendidas, podendo depois recorrer ao Tribunal como efetivamente vieram a fazer, para que o Tribunal através de uma peritagem ordenada oficiosamente de harmonia com o disposto no artº 477º do Código Processo Civil, efetuada por um perito independente e proferir de seguida uma decisão em conformidade com o relatório do perito.

Assim, sendo ambas as partes responsáveis, deverá a reclamada restituir aos reclamantes, o valor do colchão deduzidos 25% do valor pago pelos reclamantes à reclamada.

Feitas as contas, dado que o reclamante pagou à reclamada o valor de €697,10, esta terá que devolver aos reclamantes o valor de €522,89, na impossibilidade de localizar o colchão.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente reclamação e em consequência deverá a reclamada devolver aos reclamantes o valor de €522,80.

O pagamento será efetuado por Transferência Bancária para o seguinte IBAN:

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 12 de Maio de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)