



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2802 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: artº 10º, nºs 1, 2, 4 e 5 do Dec. Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro

Pedido do Consumidor: Resolução do contrato, ao abrigo do direito de livre resolução, com devolução do valor pago (€669,00)

SENTENÇA Nº 201 /2022

PRESENTES:

Reclamante

Reclamada representada pelo representante legal

RELATÓRIO:

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

Ouvido o representante da reclamada sobre a data da aquisição e sobre a comunicação que a reclamante fez à reclamada em 13/04/2021, pelo representante da reclamada foram confirmados esses factos e respondeu que não foi devolvido o produto na altura (o computador), e que o mesmo foi escolhido a título excepcional pela reclamante pelo que no entendimento da reclamada não havia direito à livre resolução do contrato.

Ouvida a reclamante por ela foi dito que não é verdade que se trate de um computador escolhido especialmente por si e que fazia parte dos computadores expostos para venda, tanto assim que, a reclamante escolheu o computador e



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

que o viu na internet em exposição e não o devolveu logo nessa altura porque a reclamada se recusou a restituir-lhe o valor por si pago.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Analisado o relatório do senhor perito no mesmo consta que em conclusão que:

“O aparelho não foi utilizado, se ela tivesse utilizado o aparelho durante esse tempo em causa as teclas onde tem adesivo estariam gastas ou marcadas pela utilização.”

Assim dão-se como provados os factos:

- 1) Em 30.03.2021, a reclamante adquiriu através do site da ----, um computador "---- - -7- (Exposição)", pelo valor de €669,00.
- 2) Em 06.04.2021 a reclamante recebeu o bem na sua residência.
- 3) Em 13/04/2021, após verificar que o equipamento não correspondia às suas expectativas e que, segundo o fabricante, não incluía garantia (cfr doc.), a reclamante enviou email à reclamada, informando que pretendia resolver o contrato, acionando o seu direito à livre resolução.
- 4) Após ter sido proposta à reclamante a substituição do bem por outro equipamento, a reclamante informou não estar interessada nessa solução, pretendendo resolver o contrato nos termos da legislação em vigor, o que lhe foi recusado.
- 5) Posteriormente, a reclamante foi informada de que o equipamento em causa *“não estava publicado para a venda no nosso website de ---- e foi personalizado e solicitado expressamente a ---- para o seu caso. É uma unidade única com uma configuração personalizada e da categoria Exposição, não podemos solicitar o reembolso da mesma.”*
- 6) A reclamante contestou a informação transmitida pela reclamada, esclarecendo que adquiriu o artigo que se encontrava disponível no website da empresa, não tendo solicitado qualquer personalização ou configuração do bem, sendo que o facto de se tratar de um equipamento de “exposição” não lhe retira o direito do acesso à livre resolução.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- 7) A reclamada não aceitou a pretensão da reclamante, pelo que o conflito se manteve sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Verifica-se pelo relatório do senhor perito, que o computador nunca chegou a ser utilizado e por isso não se vislumbram razões para a reclamada não aceitar a livre resolução do contrato nos termos do artº 10º, nºs 1, 2, 4 e 5 do Dec. Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, uma vez que a reclamante solicitou dentro do prazo legal a resolução do contrato, e a resolução do contrato consiste em julgar sem efeito o contrato celebrado que impõe não só a restituição dos bens relativos ao contrato, cuja resolução se solicita, impõe não apenas a entrega dos bens, mas também a restituição por parte do vendedor do preço recebido pelo mesmo.

DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e condenam-se a reclamante e a reclamada, a primeira a restituir o computador à reclamada tal como o recebeu e a reclamada a restituir à reclamante o preço que pagou pelo computador €699,00, no prazo de 15 dias.

A devolução do valor de €699,00 será efetuada através de transferência bancária para o seguinte IBAN:

Sem custas.

Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 06 de Julho de 2022

A Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

Reclamante
Reclamada representada pelo representante legal

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente pessoalmente a reclamante e através de videoconferência o representante da reclamada.

FUNDAMENTAÇÃO:

Ouvido o representante da reclamada por ele foi dito que a reclamante nunca chegou a devolver o equipamento e que o tenha de devolvido no prazo de 14 dias.

A reclamante informou que não devolveu o equipamento porque a reclamada nunca lhe chegou a devolver o valor que ela pagou de €669,00.

Ouvida de seguida a reclamante, por ela foi dito que, o equipamento não chegou a ser utilizado somente o retirou da embalagem para verificar se o mesmo estava a funcionar ou não, se correspondia aos requisitos que ela tinha referido à reclamada relativa às características e à potencialidade do computador.

Contudo, assim que verificou que o computador não correspondia às características supra referidas colocou o computador de imediato na caixa e não mais o voltou a utilizar.

O representante da reclamada afirmou de seguida que os técnicos poderão verificar em loco, se o computador tem estado a ser usado ou não e se, o mesmo não foi utilizado não coloca qualquer obstáculo em restituir à reclamante o valor que a mesma despendeu por conta do computador, aceitando por isso a resolução do contrato.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Fixa-se o prazo de 30 dias para que a peritagem seja efetuada ao computador por um técnico por parte da reclamada.

O computador ao não ter sido utilizado pela reclamante, a reclamada aceita a resolução do contrato e em consequência a devolução que esta pagou pelo computador.

Caso a reclamada tenha de recolher o computador, a mesma faz a recolha através de uma empresa que o recolhe e a reclamante pagará apenas o valor de €6,00.

Assim, suspende-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS um técnico a fim de efetuar a peritagem ao computador objeto de reclamação, e entregar o respetivo relatório.

DECISÃO:

Assim, interrompe-se o Julgamento a continuar em nova data a designar.

Sem custas.

Notifique-se.

Lisboa, 13 de Abril de 2022
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)