



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 4620 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

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

Pedido do Consumidor: Reparação de defeitos no artigo ou substituição do mesmo ao abrigo da garantia ou resolução do contrato com reembolso do valor pago (2.769,00€).

SENTENÇA Nº 262/2022

PREENTES:

Reclamantes
Reclamada
Perito

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente presencialmente o reclamante o senhor perito e através de videoconferência o representante da reclamada.

Ouvido o senhor perito por ele foi dito que se deslocou à residência do reclamante e que o sofá deveria de ter outro tipo de acabamento nas costuras, uma vez que as mesmas não se mostram direitas ou sejam, estão tortas.

Quanto às almofadas, e ao assento diz o senhor perito que apresentam várias rugas e não se sabendo se é de tecido a menos ou a mais, ou se é a espuma que tem falta de densidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



FUNDAMENTAÇÃO:

Foi dada a palavra ao representante da reclamada por ele foi dito não querer efectuar qualquer pergunta ao senhor perito, pois o mesmo foi esclarecedor na sua fundamentação.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Em face da situação e do parecer do senhor perito, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em anexo, formulário de reclamação preenchido pela reclamante que se dá por integralmente reproduzido.
2. Em 10.04.2021, os reclamantes adquiriram à reclamada um Sofá BULL Sofá BULL , no valor de 2.769,00€ (doc.1).
3. Após a montagem do sofá, em 05.07.2021, os reclamantes verificamos a existência de alguns defeitos linhas das costuras a desfazerem-se, costuras tortas-doc.2), que foram registados pela equipa que realizou a entrega.
4. De seguida a situação foi reportada ao Apoio ao cliente ---- (A/C sr.---), tendo sido feita uma reclamação via e-mail (doc.3), que resultou no agendamento de uma visita técnica no dia 8 de julho, por parte da entidade “Stop Manchas”.
5. Não provado
6. Ainda no mesmo dia, a reclamante contestou a decisão tomada pela GF, dado que o sofá apresenta defeitos de fábrica que são claramente visíveis (doc.2), que consistem no seguinte:
 - Costuras com pregas e defeitos
 - Enchimento irregular (falta enchimento)
 - Tecido em excesso



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



DECISÃO:

Tendo em consideração a clareza do relatório do senhor perito no sentido em que o sofá foi adquirido em 10/04/2021 e que por isso a garantia se alonga até ao dia 10/04/2023, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada na substituição do sofá por outro idêntico, uma vez que a reparação se nos afigura inviável.

Recomenda-se que a substituição seja efectuada no prazo de 90 dias e o reclamante seja avisado para verificar o novo sofá que lhe irá entregar, logo que a reclamada o tenha disponível, e o local onde reclamante irá verificar o novo sofá.

O prazo é de 90 dias porque o representante da reclamada informou o Tribunal no acto da sentença, que o prazo para a fábrica lhe dar para entrega o sofá ou quaisquer outros produtos, anda entre os 90 e os 150 dias.

Sem custas.

Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 28 de Setembro de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

ACTA DE AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

(Suspensão)

PRESENTES:

Reclamantes
Reclamada

RELATÓRIO:

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

FUNDAMENTAÇÃO:

Tendo em consideração que os presentes autos não foram objeto de qualquer sessão de Julgamento e, considerando que a reclamação tem por objeto eventuais irregularidades do sofá adquirido pelos reclamantes em 10/04/2021, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito que analisará o sofá, e apresentará oportunamente um relatório com a informação dos eventuais defeitos que o sofá hipoteticamente tenha, através de uma peritagem oficiosa ordenada ao abrigo do artº 477º do Código Processo Civil.

DECISÃO:

Oportunamente, continuar-se-á o Julgamento

Sem custas.
Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 20 de Julho de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)