

Processo nº 98/2020

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, alínea b) do n.º 1 do artº 10º

Pedido do Consumidor: Resolução do contrato de compra e venda, com reembolso em dobro do valor pago, no montante total de €940,00.

Sentença nº 136/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Responsável de Loja)

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

Ouvida a reclamante, por ela foi dito *que efectivamente comunicou através de carta registada em 24/12/2019 que não queria o sofá, e que este nunca foi utilizado tendo ficado a aguardar desde essa data até hoje que a reclamada fosse levantar o sofá.*

A reclamada nunca contactou a reclamante, nem se mostrou disponível a levantar o sofá até à data.

Ouvido de seguida o representante da reclamada, por ele foi confirmado que a reclamante pôs fim ao contrato, mas que no seu entender o sofá deveria ser entregue na loja uma vez que a reclamante pagou €30,00 para a reclamada proceder á entrega do sofá no dia 17/12/2019, e que por isso continua a entender que não deve ir busca-lo à casa da reclamante.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os seguintes factos:

1-Em 13/12/2019, após consulta do site, a reclamante contactou telefonicamente a reclamada e procedeu à encomenda de um sofá-cama (190cm x 140cm), na cor-, no valor de €440,00 e €30,00 para serviço de entrega.

2-Em 17/12/2019, a reclamante recebeu os colaboradores da empresa em sua casa, para entrega do sofá-cama e verificou de imediato que não correspondia à encomenda realizada no dia 13/12/2019 (dimensões menores e não tinha os pufs), tendo denunciado essa situação aos colaboradores.

3-No mesmo dia, os colaboradores informaram a reclamante que aquele era o sofá que tinham para entrega, pelo que caso quisesse denunciar a situação, deveria contactar a gerência da firma, o que foi feito pela reclamante.

4-Ao contactar a reclamada, a reclamante foi informada que a situação seria analisada e que, oportunamente, seria contactada.

5-Em 24/12/2019, dada a ausência de resolução da situação, a reclamante enviou uma carta registada com AR à empresa reclamada, denunciando a situação e solicitando a resolução do contrato de compra e venda ao abrigo do direito de livre resolução, nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 10 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

6-A reclamada informou a reclamante manter a posição anteriormente assumida, pelo que a reclamante solicitou à reclamada a reembolso do valor pago, em dobro, nos termos do n.º 6 do artigo 12.º do referido preceito legal.

7-Até ao momento, a reclamada não satisfaz o pedido da reclamante, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise dos factos dados como assentes, resulta que o sofá foi adquirido em 13/12/2019 e foi entregue em 17/12/2019, tendo a reclamante pago o valor de €30,00 pelo transporte do mesmo da loja à sua casa, para além do preço cobrado pelo sofá objeto de reclamação.

No dia 24/12/2019, como resulta do facto nº5 da reclamação, a reclamante pôs fim ao contrato, solicitando a resolução do contrato dentro do prazo para a livre resolução sem que tenha de fundamentar a razão por que o faz, termos do artº nº10º do Decreto- Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, mais conhecido por (Lei das Vendas à Distância), relativo aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento.

A reclamada até à data, não obstante ter recebido por carta registada em 24/12/2019, o pedido de resolução do contrato não se deslocou ao local para levantar o sofá.

A reclamante diz que o sofá nunca foi usado e está a aguardar numa das salas da casa com um plástico a cobri-lo e que o mesmo sofá está assim tal como lhe foi entregue pela reclamada, pois, nunca foi usado.

O representante da reclamada aqui presente, mesmo sem ter ainda visto o sofá por nunca se ter deslocado ao local para o levantar, sustenta que o mesmo terá sido utilizado entre 17/12/2019 até ao presente.

É evidente que, não obstante a reclamada tenha violado a Lei por não se mostrar disponível para levantar o sofá dentro do prazo legal dos 14 dias subsequentes à entrega (17/12/2019), se por hipótese o sofá tiver vestígios de que foi utilizado, não tem obrigação de o recolher, mas este facto tem de ser provado através de uma peritagem e não pela simples afirmação de qualquer representante da empresa, que desde princípio vem violando a lei por não ter levantado o sofá sendo o pagamento do transporte uma desculpa inaceitável, porquanto essa questão nunca foi posta à reclamante e por isso não é pertinente nem oportuno vir agora invocar o uso do sofá desde a data da entrega do mesmo na casa da reclamante.

DECISÃO:

Assim, a reclamada deverá deslocar-se a casa da reclamante para levantar o sofá e restituir o valor que recebeu à reclamante e na altura verificar o estado do sofá e recolhê-lo caso este não tenha sido usado.

Se o funcionário que lá se deslocar entender que o sofá foi usado e não o recolher, a reclamada deverá solicitar ao Tribunal uma intervenção de um perito que se deslocará a casa da reclamante e dará o seu parecer.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Se o parecer do perito for no sentido de que o sofá não foi usado, o custo da peritagem corre por conta e risco da reclamada.

Se o perito entender que o sofá foi usado neste período, a reclamante terá de ficar com o sofá e o custo da peritagem deverá ser por si suportado.

A reclamante, no caso de se efectuar a recolha do sofá, terá de pagar à reclamada os €30,00 relativos ao transporte da recolha do sofá que serão deduzidos ao valor que pagou à reclamada pelo sofá, porquanto só após a recolha do sofá, terá direito à devolução do valor pago pelo sofá que deverá ser acrescido de juros à taxa legal desde 17/12/2019.

A recolha do sofá deverá efetuar-se no prazo de 15 dias.

Centro de Arbitragem, 9 de Setembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

FUNDAMENTAÇÃO:

Pela reclamante foi dito que, mantém tudo o que consta da reclamação e que até hoje dia 15/07/20, ainda não lhe foi dada qualquer satisfação, nem restituída qualquer quantia.

Tendo em consideração o disposto no artº 14º da Lei do Consumidor nº 24/96 de 31 de Julho, com a redação que lhe foi dada pela Lei nº 63/2019 de 15 de Agosto, sendo este Tribunal é um Tribunal de arbitragem necessária, a reclamada está vinculada a aceitar a arbitragem.

Apesar disso, tendo em consideração, que o presente processo ainda não foi objeto de qualquer adiamento e que a reclamada não compareceu nem justificou a sua ausência, adia-se a audiência de Julgamento para data oportuna, devendo ser notificada a reclamada de que o Julgamento se efetuará independentemente da sua comparência ou não, por o Tribunal ser de arbitragem necessária, por força do preceituado do artº 14º da Lei do Consumidor com a sua redação atual, como acima ficou dito.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento a continuar oportunamente com nova data a designar.

Centro de Arbitragem, 15 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)