

Processo nº 101/2020

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: Decreto Lei 67/2003 de 8 de Abril

Pedido do Consumidor: Reparação ao abrigo da garantia legal, substituição do sofá por outro novo e sem defeito ou resolução do contrato de compra e venda, com reembolso do valor pago, no montante global de (€264,00).

Sentença nº 195/20

PRESENTE:

(reclamante no processo)

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em conta os documentos juntos bem como bem como a reclamação, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 03/06/2019, a reclamante adquiriu à empresa reclamada um sofá "-", tendo pago o montante de €229,00 e, pelo serviço de entrega e montagem, o valor de €35,00.
- 2) Em 07/06/2019, a empresa reclamada entregou o sofá na residência da reclamante.

- 3) Em 19/09/2019, a reclamante enviou um e-mail à empresa reclamada, denunciando que o tecido das costas do sofá, do seu interior e das almofadas começara a rasgar-se
- 4) No mesmo dia, a reclamante recebeu um e-mail da reclamada a solicitar o envio de fotografias, o que foi feito pela reclamante no dia 22/09/2019.
- 5) Em 30/09/2019, dada a ausência de resposta da empresa reclamada, a reclamante enviou novo e-mail, solicitando uma solução para a situação denunciada, dado que o estado do sofá estava a agravar-se.
- 6) Em 02/10/2019, a empresa reclamada enviou um e-mail à reclamante informando que as almofadas devem ser retiradas com especial cuidado para não originar desgaste e, para substituição das mesmas, poderia ser solicitado um orçamento.
- 7) Na mesma data, a reclamante enviou e-mail à reclamada informando não aceitar a elaboração de um orçamento, tendo reiterado a reparação e/ou substituição do sofá ao abrigo da garantia legal, dado tratar-se de um defeito de fabrico e não de mau uso.
- 8) A empresa reclamada manteve a posição anteriormente assumida, pelo que a reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações da empresa, solicitando a reparação e/ou substituição do sofá ao abrigo da garantia legal.
- 9) Até ao momento, apesar da reclamante ter formalizado mais duas reclamações no Livro de Reclamações, a empresa reclamada não satisfaz o seu pedido, pelo que o conflito se mantém sem resolução.

10) Conclusão da peritagem: “A básica qualidade dos materiais usados e a pouca quantidade de cintas elásticas, como também a falta de enchimento a revestir a estrutura de madeira levaram à degradação do sofá com um uso doméstico em tão pouco tempo. Na minha opinião é um caso em que “o barato sai caro” e lamento que estejam à venda sofás em que a qualidade e resistência não garantam o uso doméstico por um período mínimo de 2 anos.”

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente, e sobretudo do relatório do senhor perito, resulta de forma clara que o sofá objeto de reclamação, não permite qualquer reparação uma vez que, a falta de qualidade do

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

mesmo, não suportou um uso normal dos 2 anos da garantia previstos no artº 5º do Decreto Lei 67/2003 de 8 de Abril, pelo que deverá ser substituído por um outro idêntico do mesmo valor, nos termos do artº 4º, nº 1 do citado Diploma Legal.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a substituir o sofá por um outro idêntico do mesmo valor.

Sem custas. Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 11 de Novembro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTE:

(reclamante no processo)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento através de vídeo conferência, encontra-se presente somente a reclamante. Não se encontra presente a reclamada nem se fez representar.

Acontece que, em 11/03/20 o Julgamento foi interrompido para que o objecto de reclamação fosse examinado por um perito que deveria dar o seu parecer sobre os factos constantes da reclamação.

Em 18/03/20, solicitou-se a designação de um perito à UACS, que o designou.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

O perito informou o Tribunal que só realizaria a peritagem se fosse pago, previamente, o valor da mesma, ou seja, €50,00.

O custo da peritagem, quando efectuada dentro do âmbito da garantia, é da responsabilidade do vendedor, nos termos do artº 342º, nº2 do Código Civil.

A reclamada foi informada do custo da peritagem e não respondeu, pelo que a peritagem não foi efectuada, até à data, por esse motivo.

Esclarecida agora a reclamante, por ela foi dito que assume o custo da peritagem, sem prejuízo da reclamada vir a ser condenada a final pelo pagamento desse valor.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que o processo prossiga com a peritagem, devendo esta efetuar-se de imediato.

O Julgamento continuará oportunamente.

Centro de Arbitragem, 20 de Outubro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente somente a reclamante. Não se encontra presente a reclamada, não obstante ter sido notificada para estar presente, após a Interrupção de Julgamento corrido em 26/02/2020.

FUNDAMENTAÇÃO:

Considerando que o Tribunal é de arbitragem necessária, como resulta do disposto no artº 14º da Lei 24/96 na sua redacção actual, o processo prosseguirá mesmo sem a sua presença.

Assim, tendo em consideração que os factos objecto de reclamação carecem de prova, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se proceda a uma peritagem ao sofá, objecto de reclamação.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito especializado em mobílias, nomeadamente em sofás, afim de efectuar a peritagem ao sofá objecto de reclamação, e dar o seu parecer.

Oportunamente continuar-se-á o Julgamento com nova data a designar.

Centro de Arbitragem, 11 de Março de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)