

Processo nº 1098/2020

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico grandes

**Tipo de problema:** Prazo de reflexão / direito de resolução

**Direito aplicável:** Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro (na sua redacção actual)

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato, ao abrigo do direito de livre resolução, e devolução do valor pago (€488,89).

---

**Sentença nº 49/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

Iniciado o Julgamento foram ouvidas ambas as partes, tendo-se verificado o seguinte:

O pedido de livre resolução do contrato foi efectuado durante os 14 dias previstos na lei.

Acontece que o reclamante sustenta que a máquina lhe foi entregue sem caixa e que a mesma continua em sua casa num quarto, sem que tivesse sido instalada e por isso em qualquer momento a reclamada poderá levantá-la.

Considerando que a máquina não tem caixa, o reclamante aceita, caso não se concretize a entrega de uma nova máquina, efectuar a entrega da mesma na própria empresa, fazendo ele próprio o transporte.

No entanto, como o reclamante continua a necessitar de uma máquina idêntica, mas com tamanho diferente de forma a que possa ser instalada na sua casa, cuja altura não exceda os 82 cm, aceita adquirir uma nova máquina desta ou de outra marca, cujo valor e entrega serão acordados oportunamente entre o reclamante e a reclamada.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Nestes termos, dão-se como provados os factos constantes nos n.ºs 1, 2, 3 e 4 da reclamação, abaixo referidos:

1) Em 28/11/2019 o reclamante adquiriu através do site da empresa reclamada uma máquina secadora de roupa ---, contratando igualmente o serviço de entrega, instalação e recolha do equipamento usado, efectuando o pagamento do valor total de €488,89 (Encomenda Doc.1).

2) Em 20/12/2019 o equipamento foi entregue na morada indicada (Rua em Lisboa), desde logo se constatando que não cabia no lugar da anterior máquina (debaixo da bancada) pelo que não foi instalado.

3) Na altura, a máquina usada foi recolhida pelos colaboradores da reclamada, os quais deixaram a máquina nova envolta no plástico original (sem embalagem) e informaram o reclamante que poderia ser efectuada a troca por uma máquina que coubesse no local.

4) Em 27/12/2019, após contacto telefónico com a reclamada e informação de que, afinal, a opção de troca não era possível, o reclamante enviou e-mail à empresa reclamada (doc.2), solicitando a rescisão do contrato, ao abrigo do direito de livre resolução legalmente estabelecido para vendas à distância, solicitando desde logo informação sobre a forma de envio e valor do serviço.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em consideração a matéria dada como provada, em conjugação com os documentos juntos, não se vislumbram razões para que a resolução do contrato não seja julgada procedente, nos termos do Dec-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro.

Conforme resulta da matéria dada como provada, a aquisição da máquina ocorreu no dia 28/11/2019, mas só foi entregue ao reclamante em 20/12/2019, pelo que era a partir desta data que se contavam os 14 dias que a lei determina para livre resolução dos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento.

---

**Decisão:**

Assim, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência, deverão as partes, no prazo de 10 dias, acordar a aquisição de nova máquina com altura não superior a 82 cm, respectiva instalação e preço.

Casa venda não se concretize no prazo de 15 dias, deverá o reclamante proceder à entrega da máquina que tem em sua casa, na loja reclamada e caso a mesma não tenha qualquer irregularidade, a reclamada terá após isso 14 dias para restituição do montante €488,89, valor que lhe foi pago pelo reclamante, para pagamento da máquina objeto de reclamação.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 23 de Abril de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)