

Processo nº 9/2020

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico pequenos

Tipo de problema: Prazo de reflexão / direito de resolução

Direito aplicável: Artº 10º do Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de Fevereiro

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago (€138,99) pela aquisição do aspirador.

Sentença nº 57/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o reclamante e o representante da reclamada.

Foi tentado e questionado às partes a possibilidade de acordo, ao qual a reclamada não aceitou por sustentar que o aspirador objeto de reclamação se encontrava riscado quando lhe foi entregue, e por outro lado, o reclamante não informou a mesma de que não queria exercer o direito ao arrependimento, mas que pretendia a reparação.

Perante esta afirmação da reclamada, foi ouvido de imediato o reclamante e por ele foi dito que a presente afirmação era falsa porque, no dia 23/12/2019, exerceu o seu direito ao arrependimento, por e-mail enviado à reclamada, cuja cópia exibiu e foi junta ao processo, tendo o representante da reclamada

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTOS:

Em face da situação descrita, e tendo em consideração a reclamação e os documentos juntos ao processo, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) No início do mês de Dezembro de 2019, o reclamante comprou, através de telefone, um aspirador marca --, modelo - ---, à Loja --, pelo valor €138,99.
- 2) Em 13.12.2019, o reclamante procedeu ao levantamento do bem na Loja da reclamada, tendo procedido ao respectivo pagamento (€138,99), que gerou a factura FT -- (Doc.1).
- 3) Em 23.12.2019, o reclamante não satisfeito com o aspirador, dado que o mesmo não correspondia às suas expectativas, dirigiu-se à loja da reclamada, procedendo à devolução do bem, invocando o exercício do direito de livre resolução, solicitando a devolução do valor pago.
- 4) Nessa mesma data, a reclamada recepcionou o aspirador, emitindo a RMA nº--- (Doc.2), a qual o reclamante não assinou por não concordar com o descritivo da mesma, ficando a aguardar contacto telefónico do responsável de loja para resolução da situação.
- 5) No final de Dezembro de 2019, após insistência do reclamante, a reclamada, por contacto telefónico, informou o reclamante que iriam proceder à devolução do montante pago, solicitando o IBAN do mesmo para procederem à transferência do valor, o que não veio a suceder, mantendo-se o conflito sem resolução.
- 6) No dia 23/12/2019, pelas 22:12 Horas, o reclamante enviou à reclamada um e-mail com a seguinte redacção:

"Exmos Senhores

Após compra à distancia na --- de um aspirador --- constatei que este não correspondia às minhas expectativas. Por isso e dentro do prazo dos 14 dias após a compra, no dia 23/12/2019 dirigi-me às instalações da --- para accionar o meu direito de cancelamento de compra, com a correspondente devolução do dinheiro já pago.

Recepcionaram o aspirador e informaram-me que a pessoa responsável não se encontrava no local, mas que seria contactado antes do final desse dia par resolução desse problema.

Como não fui contactado, conforme prometeram, e caso não obtenha uma resposta satisfatória durante o dia 26/12/2019 tomarei as providências apropriadas para garantir os meus direitos."

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Estes os factos dados como assentes que passamos a apreciar.

Resulta de forma clara e inequívoca, que o reclamante exerceu o seu direito ao arrependimento dentro do prazo dos 14 dias previstos no artº 10º do Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de Fevereiro, e que a reclamada recebeu o aspirador dentro desse prazo sem apontar qualquer irregularidade no mesmo, ou quaisquer riscos como agora de forma estranha e incompreensível veio fazer.

Em nosso entender, esta questão suscitada pela reclamada surgiu apenas para se furtar à devolução do valor que devia ter devolvido ao reclamante, no prazo dos 14 dias após a devolução do bem, como se dispõe no artº 12º, nº1 do mesmo diploma legal, e que vem agora, após ter faltado sem qualquer motivo justificável ao Julgamento designado para 19/02/2020, e só reconhece-se que só veio agora, por ter sido notificado pelo Tribunal que o Julgamento se efectuará independentemente da sua presença por força do artº 14º da Lei da Defesa do Consumidor nº 24/94 de 31 de Julho, com a redacção que lhe foi dada pela Lei nº 63/2019 de 16 de Agosto.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, condena-se a reclamada a restituir ao reclamante no prazo de 14 dias a partir desta data, o valor do aspirador por este pago no montante de €138,99.

Caso não proceda à devolução deste valor neste prazo, fica a reclamada desde já condenada a pagar ao reclamante o dobro deste valor nos termos do artº 12º, nº6 do citado diploma legal.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 27 de Maio de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)