

Processo nº 3172/2019

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: Artº 4º, nº1 e 5º do Decreto-Lei 63/2003, na sua redacção actual.

Pedido do Consumidor: Substituição dos sofás que apresentam desconformidades ("braços estavam a abater ficando a madeira em contacto com o utilizador e os fundos abatiam em demasiado, não tinham comportamento igual ao de exposição" - Docs. 2 a 5). por outros novos e com as mesmas características ou resolução do contrato com reembolso do valor pago pelos sofás e serviços extra, no montante global de €2.145,00.

Sentença nº 91/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

(Perito)

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

Ouvido o Senhor Perito este diz que se deslocou ao local e verificou os sofás e que entende o seguinte: - *“Quanto aos braços dos sofás, a espuma tem de ser substituída por uma outra de densidade mais dura embora os braços possam continuar a ser os mesmos, assim como também deve ser substituída a espuma das almofadas dos assentos”*.

Dada a palavra ao representante da reclamada, por ele foi dito que não tem qualquer questão a colocar ao Senhor Perito

Foi dada a palavra ao reclamante que disse nada ter a perguntar ao Senhor Perito.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Em face da situação descrita e tendo em conta os factos alegados na reclamação, os documentos juntos ao processo e o parecer do Senhor Perito, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 16/09/2018, após deslocação à loja da reclamada no Montijo, o reclamante veio a adquirir 1 sofá "---" de 3 lugares e 1 sofá "---" de 2 lugares, no valor respectivo de €900,00 e €845,00, tendo contratado também o serviço de entrega dos sofás, pelo valor de €125,00. programa nódos e acidentes "Extra" tecido 5 anos, no valor de €275,00 e kit de limpeza e manutenção de tecido/microfibra, no valor de €40,00.
- 2) Após as primeiras utilizações, o reclamante verificou que os sofás apresentavam defeito ("braços estavam a abater ficando a madeira em contacto com o utilizador e os fundos abatiam em demasiado, não tinham comportamento igual ao de exposição").
- 3) Ainda em Setembro, o reclamante contactou telefonicamente a empresa reclamada denunciando as desconformidades e informando sobre as diferenças entre os sofás entregues e os sofás experimentados na loja, solicitando informação sobre o que a empresa propunha fazer para regularizar a situação.
- 4) No mesmo contacto, a empresa informou que seria solicitado um pedido de assistência técnica para verificação das anomalias dos sofás.
- 5) Durante o mês de Setembro de 2018, o reclamante recebeu a visita de um técnico da empresa reclamada que, após análise aos sofás, confirmou as anomalias denunciadas e informou o reclamante que iria transmitir a informação ao fornecedor para que se procedesse à sua substituição.
- 6) Até ao momento, a empresa reclamada não satisfaz a pretensão do reclamante, mantendo-se o conflito sem resolução.
- 7) Considera-se provado o seguinte conteúdo do parecer do Senhor Perito: *"Quanto aos braços dos sofás, a espuma tem de ser substituída por uma outra de densidade mais dura embora os braços possam continuar a ser os mesmos, assim como também deve ser substituída a espuma das almofadas dos assentos"*

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo-se em consideração a veracidade dos factos alegados na reclamação, que o Julgamento foi interrompido em 11/12/2019 com vista à obtenção do parecer do Senhor Perito e que foi obtido este parecer, com o qual se concorda julga-se parcialmente procedente a reclamação.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada proceder à reparação dos sofás em conformidade com o parecer do Senhor Perito, uma vez que

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

estes foram adquiridos em 16/09/2018 e se encontram, por isso, no prazo de garantia pelo que, a reparação deverá ser feita ao abrigo do disposto no artº 4º, nº1 e 5º do Decreto-Lei 63/2003, na sua redacção actual.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 1 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

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

Foi tentado acordo que não foi possível, em virtude do representante da reclamada sustentar que, na perspectiva, da empresa os sofás não têm defeito.

FUNDAMENTAÇÃO:

Tendo em consideração que, a verificação dos factos relatados na reclamação é a posição da reclamada, só pode ser verificada através de um perito especializado em matéria de sofás, sugeriu-se às partes para que seja designado um perito para verificar se os sofás objecto de reclamação, têm ou não as irregularidades apontadas pelo reclamante.

Por ambas as partes foi aceite a peritagem.

DESPACHO:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

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

Oportunamente continuar-se-á o Julgamento.

Centro de Arbitragem, 11 de Dezembro de 2019

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)