

Processo nº 3043/2020

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Outras questões

Direito aplicável: Lei 24/96, de 31 de Julho

Pedido do Consumidor: Substituição da cama do sofá ou do colchão por dimensões superiores ao entregue, ou reembolso do valor pago €1291,00.

Sentença nº 121 / 21

PRESENTES:

(reclamante)

(reclamada representada pela advogada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes a reclamante, o representante da reclamada e sua ilustre mandatária.

Foi tentado o acordo que não foi possível, não obstante a mandatária da reclamada, tenha proposto à reclamante a substituição da cama alemã por outra com maior dimensão que a fábrica produz.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da análise dos factos constantes da reclamação, resultam provados os seguintes factos:

1. No início de Julho de 2019, a reclamante deslocou-se à loja da reclamada com vista adquirir um sofá-cama para colocar numa casa sua arrendada a estrangeiros, tendo procedido à encomenda de um sofá modelo "Vovo", com cama Alemã (2,05m). (Não se colocam as medidas do colchão por não constar na nota de encomenda)
2. Em 16.07.2019, a reclamante procedeu ao pagamento do valor de €450,00, a título de sinal, tendo remetido, por email, o respectivo comprovativo para a reclamada.

3. Nessa mesma data, a reclamante solicitou à reclamada que o sofá-cama fosse montado no local da entrega devido às dimensões da escada do prédio.
4. Provado apenas o que consta no Doc.1.
5. No 30.10.2019, a reclamante procedeu ao pagamento do restante valor da compra (€876,00), remetendo, por email, o respectivo comprovativo para a reclamada.
6. Em Janeiro de 2020, ao arrendar a casa, a reclamante constatou que o colchão do sofá-cama não possuía as medidas encomendadas (195x150cm), pelo que não permitia a sua utilização por um adulto, tendo de imediato solicitado, por email, uma explicação à reclamada.
7. Em 15.01.2020, em resposta à reclamante, a reclamada informou ser inviável a colocação de uma cama de maiores dimensões num sofá com 2 metros, apresentando como solução aquisição de um novo sofá com mais 15cm de fundo que implicaria alteração de orçamento.
8. Em 23.01.2020, a reclamante reclamou, por email, junto da reclamada, solicitando a resolução da situação, uma vez que o colchão entregue possuía as dimensões 129x168,5, ao invés da dimensão 195x150cm, havendo espaço na estrutura do sofá, quer em profundidade quer em largura, para um colchão com dimensão superior.
9. Em 08.02.2020, após insistência da reclamante, a reclamada informou que estavam a tentar resolver a situação junto da fábrica.
10. Em 21.02.2020, dada ausência de resposta da reclamada, a reclamante solicitou mais uma vez a resolução da situação.
11. Em 27.02.2020, em resposta à reclamante, a reclamada informou que a fabrica aguardava a entrega de uma nova cama e colchão pelo fornecedor que voltariam ao contacto com a reclamante .
12. Em 05.06.2020, após o período de desconfinamento devido à pandemia Covid-19, a reclamante contactou a reclamada, solicitando a resolução da situação, tendo sido reencaminhada para o fabricante.
13. Em 19.06.2020, a reclamante contactou o fabricante, solicitando a resolução da situação, tendo lhe sido comunicado que tinha havido um erro na encomenda feita pela loja à fábrica e que a solução passaria pela deslocação à casa da reclamante para confirmar se a estrutura do sofá existente permitiria a colocação de um colchão com dimensões maiores (190x130cm).
14. Em 20.06.2020, insatisfeita com toda a situação, a reclamante solicitou, por email, à reclamada, o agendamento da recolha do sofá cama e o reembolso do valor pago (€1326,00).
15. Em 28.07.2020, após a insistência da reclamante, a reclamada comunicou que o sofá cama entregue na casa da reclamante não apresentava qualquer dano ou defeito que justificasse o pedido de reembolso ou substituição do artigo, pelo que recusou a substituição do artigo ou do reembolso do valor pago mantendo-se o conflito sem resolução.
16. Não provado.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração os factos dados como assentes, em conjugação com os documentos juntos designadamente o Doc.1, que caracteriza os requisitos da encomenda, e dado que não resulta da matéria dada como assente, que a encomenda referida no Doc.1 não tenha sido totalmente satisfeita, deverá a reclamada completar todos os requisitos referidos no Doc.1 no que respeita ao cumprimento do contrato inicialmente celebrado.

Tendo em consideração que, não constam na nota de encomenda as dimensões da cama designadamente do colchão a aplicar na mesma, com as dimensões que a reclamante refere no nº1 da sua reclamação, deverá a reclamada proceder à substituição da cama por uma de maior dimensão que a fábrica produza, caso a reclamante aceite a substituição.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente pela razões referidas, na parte do pedido relativa à dimensão do colchão e ao reembolso pago pela reclamante.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 26 de Maio de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

AS PARTES:

(reclamante)

(reclamada)

RELATÓRIO E FUNDAMENTAÇÃO:

Tendo em conta que, a reclamada solicitou o adiamento do Julgamento por motivos de doença, considerando que o processo não foi objecto de qualquer adiamento, defere-se o pedido e em consequência adia-se o Julgamento para nova data a designar.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento que se realizará oportunamente.

Centro de Arbitragem, 28 de Abril de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)