

**Processo nº 4904/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico pequenos

**Tipo de problema:** Defeituoso, causou prejuízo

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

**Pedido do Consumidor:** Substituição do aquecedor de parede da marca --- por um igual, ou resolução do contrato com devolução do valor pago (€68,56).

---

**Sentença nº 132 / 21**

---

**PRESENTES:**

(reclamante)

(reclamada representada pelo advogado)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes desta forma o reclamante e o ilustre mandatário da reclamada.

Após a designação da data do Julgamento, foi apresentada contestação pela reclamada cujo duplicado foi entregue ao reclamante.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Da análise da reclamação e dos documentos juntos, dão-se como prova seguintes factos:

- 1) Em 09.11.2020, o reclamante adquiriu na loja online da reclamada, um aquecedor de parede da marca ----, pelo valor de €68.56.
- 2) Em 10.11.2020, a reclamada, por meio da DHL, procedeu à entrega do equipamento em casa do reclamante tendo a embalagem sido entregue embrulhada em plástico preto e muita fita cola, não apresentando qualquer rasgo ou sinal de dano.

- 3) Nesta mesma data, ao desembalar o equipamento, o reclamante verificou que este se encontrava danificado, pelo que denunciou de imediato a situação à reclamada, remetendo as fotos do estado da embalagem e do equipamento danificado e solicitando a resolução rápida da situação.
- 4) Em 12.11.2020, o reclamante insistiu, por email, junto da reclamada a resolução da situação, solicitando a troca do equipamento.
- 5) Em 13.11.2020, a reclamada, por email, comunicou ao reclamante que o equipamento deveria ter verificado o equipamento antes de assinar a guia de transportadora e que a reclamação de material danificado teria de ser feita no próprio dia da entrega à empresa, acompanhada de fotos do material danificado, remetendo toda a responsabilidade da situação para a transportadora (DHL).
- 6) Em 20.11.2020, após várias tentativas de contacto, o reclamante reclamou, por carta registada, junto da reclamada, comunicando que não assinou a guia de transporte nem verificou o equipamento no acto de entrega, uma vez que a transportadora (DHL) limitou-se a deixar a encomenda à porta de casa e que a reclamação foi apresentada, por email, com envio de fotos do equipamento danificado, no próprio dia à reclamada, solicitando mais uma vez à reclamada a substituição do equipamento, não tendo obtido qualquer resposta da reclamada, mantendo-se o conflito sem resolução.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Foi tentado o acordo, que foi obtido nos seguintes termos:

- A reclamada, aceita entregar ao reclamante um aquecedor de parede marca “--”, como referido no nº 1 da matéria dada como assente, devendo o reclamante entregar o aparelho danificado na loja, para que lhe seja entregue um novo de volta.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente por provada a reclamação e, em consequência condena-se a reclamada a entregar ao reclamante um aparelho novo igual ao que adquiriu em 09/11/2020.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 9 de Junho de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Jesus Roque)