

Processo nº 3260/2020

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: DL n.º67/2003, de 08 de Abril

Pedido do Consumidor: Substituição do frigorífico combinado por um novo e sem defeito ou a resolução do contrato de compra e venda, com reembolso do valor pago, no montante de €249,99.

Sentença nº 26 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pelo advogado)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de vídeo conferência o reclamante e o ilustre mandatário da reclamada.

A reclamada apresentou reclamação com documentos, cujos duplicados foram entregues ao reclamante.

Ouvido o reclamante quanto ao conteúdo da contestação, por ele foi dito que o nº 5 da contestação não espelha o que aconteceu de facto, que consistiu na entrega do frigorífico não ao cliente mas a uma outra pessoa.

Acrescentou ainda, que tinha sido acordado em que lhe seria enviado um sms antes da entrega do frigorífico, o que não aconteceu.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da conjugação dos factos articulados pelo reclamante, da contestação e dos documentos juntos, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 21-06-2020, o reclamante adquiriu no estabelecimento da empresa reclamada, sito em ---, um frigorífico combinado, no valor de €249,99, tendo sido acordada a entrega na residência não habitual do reclamante, sita na -- --, em 23-06-2020, mediante envio prévio de sms.
- 2) Em 23-06-2020, pelas 16h30, o reclamante recebeu um sms da empresa reclamada informando que dentro de 30 minutos seria realizada a entrega do bem na sua residência.
- 3) No mesmo dia, pelas 20H00, o reclamante contactou o serviço de entregas da empresa reclamada, solicitando informação sobre a entrega do frigorífico combinado, dado que até ao momento o mesmo não tinha sido entregue, tendo sido informado da tentativa de entrega do frigorífico combinado, pelas 18h00, não se encontrando ninguém na residência.
- 4) Em 24-06-2020, o reclamante formalizou reclamação no Livro de Reclamações da empresa reclamada, denunciando o sucedido e contestando a informação prestada pelos serviços de entrega da reclamada, dado que esteve no local de entrega desde as 17h00 até às 20H30 do dia 23-06-2020, a aguardar pela entrega do electrodoméstico.
- 5) Ainda no mesmo dia, o reclamante foi informado do reagendamento da entrega do frigorífico combinado em 25-06-2020, entre as 14h e as 18h, mediante envio de sms prévio, dado que na morada de entrega estavam hospedados familiares e o reclamante pretendia ser ele próprio a receber o artigo.
- 6) Em 25-06-2020, pelas 20h00, estranhando a ausência de contacto por parte dos serviços de entrega da reclamada, o reclamante deslocou-se à morada, nos---, tendo verificado que já haviam procedido à entrega do electrodoméstico.
- 7) Não provado.
- 8) Em 26-06-2020, o reclamante deslocou-se ao estabelecimento da empresa reclamada, tendo formalizado reclamação no Livro de Reclamações, tendo solicitado a substituição do frigorífico combinado por um novo e sem defeito ou a resolução do contrato de compra e venda, com reembolso do valor pago, no montante de €249,99.
- 9) A empresa reclamada recusou aceder ao pedido do reclamante e, apesar das várias reclamações apresentadas, o conflito manteve-se sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente resulta que, o reclamante adquiriu na reclamada um frigorífico no valo de €249,99 e que este lhe foi entregue em 25/06/20, entre as 14:00 e as 18:00 Horas.

O reclamante não estava presente no acto de entrega do frigorífico, nem deu instruções às pessoas que estavam no local da entrega para não receberem o frigorífico, ou para verificarem se o mesmo estava em perfeitas condições ou não.

Em momento posterior, o reclamante deslocou-se ao local onde o frigorífico foi entregue e verificou que, segundo diz, que o mesmo estava amolgado.

O Tribunal não dispõe de elementos de prova, de como o frigorífico foi entregue na residência indicada pelo reclamante já com a amolgadela.

O reclamante sabia que o frigorífico iria ser entregue naquele dia e no intervalo das referidas horas, naquele local e por isso em nosso entender, caso não pudesse estar presente, poderia ter dado instruções às pessoas que estavam no referido local, ou para não o receberem ou se recebessem o frigorífico deveriam analisá-lo no ato da desembalagem, e verificarem se o mesmo tinha alguma amolgadela ou mesmo riscos. Tal não aconteceu.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente a reclamação por não provada e em consequência absolve-se a firma reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 10 de Fevereiro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)