

Processo nº 4801/2020

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

Tipo de problema: Prazo de reflexão / direito de resolução

Direito aplicável: artº 10º no nº1 do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro

Pedido do Consumidor: Devolução de € 76,30.

Sentença nº 43 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pela advogada)

(testemunha da reclamada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de videoconferência o reclamante, a ilustre mandatária da reclamada e a testemunha fornecida por esta.

Ouvido primeiramente o reclamante por ele foi dito que devolveu a encomenda atempadamente.

A testemunha foi inquirida pela mandatária e por ela foi dito que *foram enviadas duas encomendas ao reclamante e só uma foi devolvida. Uma das encomendas foi entregue ao reclamante em 16/07/20 e a outra em 26/06/20.*

Foi tentado o acordo o qual não foi possível em virtude da reclamada sustentar que só enviou duas encomendas que foram ambas entregues ao reclamante e só uma lhe foi devolvida.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração os factos constantes da reclamação e os documentos juntos pela reclamada, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 15.06.2020, o reclamante efectuou encomenda através do site da reclamada, de um telemóvel -- e de uma Web Cam, no valor total de € 76,30.
2. Em 18.06.2020, o reclamante enviou e-mail à reclamada, informando que recebera uma encomenda trocada e caso não recebesse a sua encomenda até 20.06.2020, preferia cancelar e solicitar a devolução do valor pago.
3. Em 19.06.2020, o reclamante solicitou à reclamada o cancelamento da sua encomenda.
4. Em 26.06.2020, o reclamante recebeu a sua encomenda, pelo que em 01.07.2020, informou a empresa que pretendia proceder à respectiva devolução dado que a data limite para entrega seria 20.06.2020, conforme já havia informado, por se tratar de uma prenda de aniversário. Além de que tinha ainda a encomenda que lhe fora entregue por engano para devolver.
5. Em 02.07.2020, a reclamada informou que iria solicitar uma recolha das duas encomendas via empresa de transportes.
6. Em 07.07.2020, a empresa informou o reclamante que recebera a sua encomenda mas não a que lhe fora enviada por engano, tendo o reclamante informado que entregara duas caixas à empresa transportadora.
7. Em 08.07.2020, a reclamada informou que fora pedido à transportadora que recolhesse uma embalagem, dado que todos os bens poderiam ter sido devolvidos numa embalagem e não em duas, tendo o reclamante respondido que não lhe haviam sido dados quaisquer instruções sobre o envio das encomendas e tendo recebido duas, as devolveu como lhe foram entregues.
8. Em 13.07.2020, a reclamada informou que as duas encomendas deviam ter vindo juntas, dado que só existia uma guia de levantamento, o que agora impossibilitava a reclamação junto da transportadora (doc.10). Mais informou a reclamada que a condição para proceder ao reembolso seria a devolução da encomenda que lhe fora enviada por engano, o que não acontecera (doc.11).
9. Em 16.07.2020, e após novas insistências por parte do reclamante, a reclamada informou que não procedia ao reembolso do valor pago por a devolução da encomenda ter sido feita após o prazo legalmente previsto para o efeito (14 dias), o que foi contestado pelo reclamante, dado que a sua encomenda foi recebida em 26.06.2020 e devolvida à empresa em 07.07.2020.
10. O reclamante reiterou o pedido de devolução do valor de € 76,30, o que não veio a verificar-se, mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente resulta que, a reclamante adquiriu na reclamada em 15/06/20 através do site o telemóvel---- e de uma Web Cam, no valor de € 76,30 ,com as características referidas no Doc. 1 junto ao processo.

A encomenda referida no nº 1 foi entregue ao reclamante em 26/06/20, conforme resulta do facto 4 da matéria assente de facto dada como assentes.

Resulta ainda da matéria dada como provada, designadamente do e-mail como Doc. nº 6 no processo, que a reclamada recebeu no dia 07/07/20 o artigo da encomenda do reclamante.

Não obstante a reclamada sustente que enviou ao reclamante duas encomendas, uma que lhe foi entregue em 16/06/20 e outra em 26/06/20 e em relação à primeira encomenda, que se ignora a sua identificação, o período do direito de livre resolução do contrato previsto no artº 10º no nº1 do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro já teria terminado, a verdade é que, em relação ao bem adquirido pelo reclamante referido no nº 1 da matéria dada como assente ou seja, o telemóvel --- e de uma Web Cam no valor de €76,30, melhor identificado no Doc. 1 junto ao processo, foi devolvido à reclamada dentro dos 14 dias previstos na referida disposição legal e por isso, ainda não tinham decorridos uma vez que, o prazo dos 14 dias contam a partir da data de entrega do bem ao consumidor, que ocorreu em 26/07/20 e a devolução foi efectuada em 07/07/20, conforme Doc. 6.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor de €76,30 relativo ao telemóvel ----, que lhe vendeu.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 3 de Março de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

