



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 233 /2023

TÓPICOS

Serviço: Mobiliário e acessórios para casa e jardim

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: artºs 6º, 7º, 11º, 12º e 15º, nº1, alíneas a) e c) do Decreto lei 84/2021 de 18 de Outubro

Pedido do Consumidor: Reparação ou substituição do sofá ao abrigo da garantia, redução do preço em 50% com vista à reparação do sofá, ou resolução do contrato com devolução do valor pago.

Sentença Nº 192 / 2023

PRESENTES:

Reclamante

Reclamada representada pelo advogado

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente o reclamante e o ilustre mandatário da reclamada.

FUNDAMENTAÇÃO:

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação.

1) Em 22.08.2022 o reclamante adquiriu à reclamada um sofá chaise long c/cama, pelo valor de €744,00.

2) No final de 2022, o reclamante constatou que o sofá estava torto numa ponta e ao tentar perceber qual o motivo verificou que havia um parafuso estrutural em falta o que fez com que a madeira do mesmo tenha cedido (partido).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3) Após diversos contactos telefónicos com vista à verificação da situação, o reclamante enviou email à empresa denunciando a desconformidade e juntando fotografias.

4) Posteriormente, o reclamante recebeu resposta da reclamada informando que, pelo facto da situação não ter sido verificada aquando da entrega e montagem do sofá, teria que suportar o valor da deslocação, de €45,00, valor que seria devolvido posteriormente caso se confirmasse que a responsabilidade era da empresa. O reclamante recusou esta solução, informando que a empresa teria que verificar o bem, no âmbito da garantia e sem custos.

Factos supervenientes:

5) Em 06.02.2023 um técnico da reclamada deslocou-se à residência do reclamante, confirmando a necessidade de substituição do braço do sofá, que estava partido.

6) No final de Março de 2023, a reclamada deslocou-se à residência do reclamante para entregar um braço de sofá, mas o mesmo apresentava-se também danificado, mantendo-se o conflito sem resolução.

Ouvido em primeiro lugar o mandatário da reclamada por ele foi proposto a substituição do sofá objeto de reclamação o que foi aceite pelo reclamante.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Nestes termos julga-se procedente a reclamação e ao abrigo no disposto nos artºs 6º, 7º, 11º, 12º e 15º, nº1, alíneas a) e c) do Decreto lei 84/2021 de 18 de Outubro, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se reclamada a entregar ao reclamante um sofá novo no prazo de 30 dias úteis igual aquele que lhe foi vendido no dia 22/08/2022, devendo o reclamante restituir à reclamada o sofá que recebeu da reclamada em 22/08/2022, sem qualquer dano para além das irregularidades verificadas e que deram origem à substituição do mesmo por um novo.

A entrega do novo sofá não traz qualquer encargo para o reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

DESPACHO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a entregar ao reclamante um sofá novo no prazo de 30 dias úteis a contar da data em que for notificada da presente sentença.

Sem custas.
Notifique-se.

Lisboa, 17 de Maio de 2023
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)