Proc. n.º 1821/2021

Sentença

residente na
apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo (TRIAVE),
em 16-07-2021, reclamação contra (com sede na
na qual, no essencial, alega que:

"Em data que não consigo precisar mas, tenho ideia de ter sido em outubro do ano de 2020, fui a uma loja da Reclamada em fazer umas compras, sendo que, um dos produtos que adquiri, foi uma garrafa de lixívia.

O facto é que, ao colocar as compras no carro, a garrafa de lixívia ficou inclinada e, começou a verter, acabando por manchar o tapete/alcatifa do carro.

De imediato volto à loja e explico à funcionária o sucedido, esta, limitou-se a facultar-me um contacto telefónico (linha apoio) e, nem sequer se dirigiu ao pé da minha viatura a fim de verificar o sucedido.

Contacto então com a linha de apoio, explico toda a situação, tendo sido informado que a situação havia ficado registada e que, iriam tratar do assunto, sendo que, haviam já informado a seguradora para efetuar o devido pagamento.

Tal facto não veio a acontecer, estando até à presente data a aguardar por resposta.

Convém mencionar que, em meados de fevereiro/2021 através de contacto com a linha de apoio, falei com a Senhora que me facultou o número do processo, sendo o mesmo o n.º

No passado dia 12/07/2021, voltei a contactar com a linha de apoio, falei com a Senhora que me facultou um novo número de processo, sendo o mesmo o no

Neste mesmo dia, estive também de novo na loja da Reclamada, falei com o gerente de loja que, tentou perceber o que se havia passado para, até à data ainda não me terem dado resposta e, eventualmente resolver a situação.

Pelo que entendi, o suposto processo, por razões que me são alheias, acabou por desaparecer dos registos da Reclamada.

Falam que, supostamente me foi enviado um email a declinar responsabilidades, certo é que, não rececionei tal email, tendo até pedido o reenvio do mesmo, facto que não aconteceu até ao momento.

Deixo neste mesmo dia 12/07/2021, registado no livro de reclamações, o meu descontentamento com a postura da Reclamada que se arrasta já desde outubro de 2020." (itálico nosso)

Termina o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que *"a Reclamada assuma o pagamento do valor de €869,00, valor que [lhe] foi dado através de orçamento pedido para reparo de alcatifa e substituição de tapete"*.

O Reclamante juntou aos autos um documento.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para julgamento, tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do regulamento de funcionamento deste Tribunal Arbitral de Consumo, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação, nos termos do n.º 5 e 6, do art. 14, daquele regulamento.

Reclamante e Reclamada não arrolaram testemunhas.

Não tendo sido possível conciliar as partes, nos termos do art. 11, do Regulamento deste Tribunal Arbitral, procedeu-se à realização do Julgamento.

Assim:

As partes têm personalidade e capacidade judiciária e não há nulidades que obstem à decisão do tribunal.

Da prova produzida em julgamento, **resultam provados,** com relevo para a decisão da causa, os seguintes factos:

Nenhuns.

Factos **não provados** com relevo para a decisão da causa, os seguintes factos:

Todos os factos alegados nos autos.

Fundamentação da matéria de factos:

A prova produzida em julgamento não foi capaz de convencer o tribunal de que os factos alegados pelo Reclamante ocorreram.

Efectivamente, do documento junto aos autos não resulta que este tenha a ver com os factos alegados no processo. Aliás, do referido documento nem sequer resulta a que se destina tal suposto "relatório peritagem".

Alem disso, nas suas declarações, o Reclamante não foi, sequer, capaz de concretizar o mês do ano em que, alegadamente, terá comprado a lixívia que diz ter adquirido à reclamada. Apenas soube dizer que foi em 2020.

Por outro lado, referiu que pousou as mencionadas garrafas de lixívia no carro, inclinadas, atrás do banco do condutor, e que tal acto causou logo uma mancha circular de 10cm de diâmetro. Contudo, questionado sobre o local da mancha, referiu que se localizava na parte inferior por baixo das alegadas garrafas e não de lado.

Ora, não é credível que uma garrafa de lixívia que é, alegadamente colocada inclinada atrás do banco do condutor (não de pé, nem deitada), deixe uma mancha circular de 10cm de diâmetro e não deixe qualquer mancha nas áreas onde estava encostada.

Assim, sendo as declarações do Reclamante vagas e ambíguas e não tendo junto ao processo qualquer outro elemento de prova, documental ou testemunhal, capaz de comprovar os factos por si alegados (não junta comprovativos de compra, não junta fotografias e não junta testemunhas que comprovem o que alega), não logrou o reclamante convencer o tribunal de que os factos que alegou tenham ocorrido.

Fundamentação de direito

Diz o art. 342, n.º 1, do Cod. Civ. que "àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado".

Por outro lado, refere o art. 414, do C.P.C. que "a dúvida sobre a realidade de um facto e sobre a repartição do ónus da prova resolve-se contra a parte a quem o facto aproveita".

Em face das normas citadas, cabia ao Requerente provar os factos por si alegados.

Ora, não o tendo conseguido, terá o pedido do Reclamante que improceder.

Decisão

Em face do supra exposto, decide-se absolver a reclamada do pedido contra si deduzido nos autos.

Sem custas.

Notifique-se!

Resumo:

"Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado" (342, n.º 1, do Cod. Civ.), sendo que, nos termos do art. 414, do C.P.C. "a dúvida sobre a realidade de um facto e sobre a repartição do ónus da prova resolve-se contra a parte a quem o facto aproveita".

Cabia ao Requerente provar os factos por si alegados, sendo que não o tendo conseguido, terá o pedido do Reclamante que improceder.

Braga, 25 de Janeiro, de 2022.

O Arbitro do Processo,

Marcelino António Abreu

(*Marcelino António Abreu*)