PROC. N.º 1206/2023

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. **A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos presume-se existente à data da entrega do bem.**

II. **Quando a falta de conformidade se manifeste dentro do prazo de 30 dias, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.**

III. **O exercício do direito de resolução do contrato determina: a) A obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) A obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.**

IV. **Este diploma [DL n.º 24/2014], à semelhança dos anteriores DL n.º 272/87 de 03/07 e DL n.º 143/2001, de 26/01, já revogados, visa conferir mecanismos de defesa ao consumidor, perante o exponencial crescimento das vendas de bens e prestação de serviços fora do estabelecimento comercial e à distância, no âmbito dos quais os deveres de informação contratual e a boa-fé nem sempre são cumpridos, permitindo, assim, que o consumidor possa desvincular-se de uma venda agressiva ou pouco transparente e que não tenha ponderado devidamente antes ou durante a contratação.**

V. **Para os casos em que o bem não é entregue em conformidade, o legislador previu já um regime específico, plasmado no atual DL n.º 84/2021.**

VI. **Na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.**

A) RELATÓRIO:

No dia 21/04/2023, o Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na cujo teor aqui se dá por integralmente reproduzido. Peticiona a condenação da Reclamada no pagamento do montante de €1.531,76, relativo ao preço do forno, portes de envio, encargos com as tentativas de devolução do bem, danos não patrimoniais e honorários, acrescido de juros de mora vincendos, contados desde a citação e até efetivo e integral pagamento.

*

A Reclamada apresentou contestação, conforme consta dos autos e que aqui se dá por integralmente reproduzida.

*

A audiência realizou-se no dia 31/07/2023 na Câmara Municipal de Felgueiras, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um fornecedor de bens, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €1.531,76 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC, improcedendo a exceção de ilegitimidade passiva invocada pela Reclamada, questão que foi apreciada em momento prévio à produção de prova, cfr. ata de audiência, assim como a intervenção provocada requerida.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito à devolução do preço pago pelo bem, dos portes de envio iniciais e dos encargos incorridos com as tentativas de devolução, bem como a ser compensado por danos não patrimoniais e honorários e respetivos juros de mora.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) No dia 02/12/2022, o Reclamante encomendou um forno de encastrar marca , junto do site da Reclamada;

2) A encomenda foi expedida no dia 06/02/2023;

3) O Reclamante pagou €234,58 pelo forno, acrescido de €10,49 e €56,37 de IVA, no total de €301,44;

4) A entrega foi realizada no dia 07/02/2023 à mulher do Reclamante;

5) No guia de entrega encontra-se inscrita a menção "autorizada a abertura frente ao cliente";

6) O transportador informou a mulher do Reclamante de que não poderia verificar o equipamento no ato da entrega e que, caso o bem não estivesse em conformidade, a reclamação deveria ser realizada junto da Reclamada;

7) O transportador recomendou que fossem tiradas fotografias ao estado do bem quando abrisse a embalagem;

8) No dia da entrega, o Reclamante e a sua mulher abriram a embalagem e verificaram que a proteção de esferovite se encontrava danificada, assim como o painel frontal, que se encontrava amolgado;

9) O Reclamante contactou a Reclamada telefonicamente no dia 08/02/2023 para reportar os danos detetados;

10) No dia 10/02/2023, o Reclamante deslocou-se à loja para devolver o forno e o funcionário da Reclamada disse que não poderia aceitar o equipamento, mas que iria abrir processo junto da transportadora;

11) No dia 17/02/2023, o Reclamante foi informado de que o facto de ter entregado o equipamento no dia 07/02 e exposto a situação apenas no dia 10/02 dificultou o processo, tendo a transportadora recusado a reclamação;

12) No dia 17/02/2023, o Reclamante comunicou que pretendia a resolução do contrato ao abrigo do direito de livre resolução;

13) No dia 20/02/2023, o Reclamante deslocou-se novamente à loja física para proceder à devolução do bem, sendo recusada a sua receção;

14) No dia 27/02/2023 o Reclamante remeteu o bem através de transportadora, tendo pago €30,32;

15) No dia 01/03/2023, o Reclamante foi informado pela transportadora por si contratada de que a entrega tinha sido recusada pela Reclamada;

16) No dia 01/03/2023, o Reclamante intentou ação especial de consignação em depósito;

17) Em data não apurada, a Reclamada aceitou receber o forno;

18) O Reclamante suportou custos com honorários de €500,00 para tratar o assunto objeto da presente ação.

Factos <u>não provados:</u>

Não foram provados os seguintes factos <u>com relevância para a decisão da causa</u>:

a) No dia 06/02/2023, o Reclamante foi informado pela Reclamada, para conferir o estado da encomenda antes de a receber e de que não deveria receber a encomenda, caso o transportador não consentisse na verificação da mercadoria;

b) A encomenda foi rececionada pelo Reclamante;

c) No momento da entrega, o Reclamante prontificou-se de imediato a abrir a embalagem diante do transportador contratado pela Reclamada, no sentido de verificar se o bem estava em conformidade com o anunciado;

d) O Reclamante contactou a Reclamada telefonicamente nos dias 07/02/2023 e 9/02/2023;

e) A situação tem desgastado emocionalmente o Reclamante e perturbado a sua capacidade de concentração no trabalho e causado transtornos ao nível do sono e interferência no seu bem-estar diário.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal e as declarações das partes, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Reclamante foi dito que a entrega foi realizada à sua esposa, porque não se encontrava em casa nesse momento e que, quando chegou a casa, desembrulhou a embalagem e viu que o forno se encontrava amolgado. Referiu que o forno estava envolvido em esferovite e que, aparentemente, por fora, estava tudo bem, até retirar a esferovite e perceber o dano. Mais disse que no dia seguinte contactou a Reclamada e disseram-lhe para tirar fotografias, para depois enviar à transportadora e que, nesta altura, esperava que lhe dissessem para entregar o forno para ser substituído. Referiu que foi à loja por duas vezes com o forno: três dias depois da entrega e, mais tarde, quando enviou comunicação de resolução do contrato. Na primeira deslocação, recusaram-se a aceitar e disseram que teria de enviar fotografias para que o assunto fosse tratado com a transportadora. Recebeu um email da Reclamada a confirmar que remeteram o assunto à transportadora e que deveria aguardar. Como depois recebeu resposta a negar responsabilidade, enviou carta de resolução e tinha intenções de entregar o forno no dia seguinte, na loja da Reclamada, mas também não foi aceite e recebeu, depois, o email junto sob doc. 14, em que a Reclamada rejeita a livre resolução do contrato. Acrescentou que toda a situação tem sido um incómodo porque trabalha perto da Reclamada e incomoda-o passar por lá e saber que tem um

assunto pendente. Esclareceu que contactou a Reclamada por telefone no dia seguinte à entrega, ou seja, dia 08/02, e não no dia 07/02.

Pelo representante legal da Reclamada foi dito que sempre que fazem expedição de encomendas, o sistema envia um email de forma automática a informar o cliente sobre os cuidados a ter com a transportadora e a aconselhar a não aceitação da encomenda se a transportadora não se disponibilizar a confirmar o seu bom estado. Referiu que o primeiro contacto que receberam aconteceu quando o Reclamante se deslocou à loja para entregar o forno. Referiu que não teve conhecimento de qualquer contacto prévio por telefone e que, após 4 ou 5 dias da entrega, não tem como apurar quem causou o dano. Apesar disso e numa tentativa de ajudar o cliente, contactou a transportadora, mas esta não se responsabilizou. Mais referiu que o peso mencionado no doc. 2 não é o peso real do artigo e que é uma indicação relacionada com a tipologia dos bens enviados, pois para equipamentos mais pesados, já não pode ser a a enviar.

Por mulher do Reclamante, foi dito, num depoimento que se entendeu espontâneo e claro, que recebeu o equipamento de um senhor que se encontrava sozinho e que colocou o forno à porta de casa. Referiu que quis desempacotar a encomenda e que até já estava prevenida para o efeito, tendo-se feito acompanhar de uma faca, mas que o transportador fez logo um sinal gestual de forma perentória, estendendo as mãos em sentido negativo. Respondeu-lhe que as instruções são em contrário, ou seja, que deve verificar se está tudo correto, mas o transportador respondeu "pois, mas isso não é da minha responsabilidade, se quiser abre, tira fotografias, e se quiser vê com a empresa". Mais disse que o transportador afirmou que nem podia esperar e que só precisava que assinasse o documento. Afirmou que ficou reticente em aceitar a encomenda, mas que, perante a postura do transportador e perante o conselho de tirar fotografias, acabou por aceitar. Referiu que aguardou que o marido chegasse a casa e que, quando chegou, abriram a encomenda e perceberam que tinha uma amolgadela. Acrescentou que o marido comunicou o problema por telefone, à Reclamada, e que depois foi à loja. Afirmou que "é sempre uma situação desgastante, sobretudo quando se tornou prolongada no tempo" e que se sentiram frustrados. Referiu ainda que "traz sempre constrangimentos, há chatices, há se calhar noites menos bem dormidas, discussões à volta do assunto, traz algum nervosismo, algum mal-estar diário, nalguns momentos mais do que outros, sobretudo quando viam que não havia resposta compreensível da outra parte". Quanto a terem recebido instruções de aceitação da encomenda pela Reclamada, referiu que não tinha noção naquele momento se a Reclamada tinha ou não dado instruções nesse sentido, mas que é do

conhecimento geral que se deve verificar antes de receber e tinha essa perceção. Porém, perante a recusa terminante do senhor que, ao mesmo tempo, disse que deveria reclamar junto da empresa caso alguma coisa não estivesse bem, acabou por confiar.

Quanto aos documentos, foi relevante o email com comprovativo de encomenda, no dia 02/12/2022, bem como a fatura datada de 06/02/2023, no valor de €301,44. Foram também relevantes as fotografias juntas sob doc. 7 e 8. Foi igualmente relevante o email de 10/02/2023, enviado pela Reclamada ao Reclamante, com a indicação de que foi aberto processo com a transportadora e com pedido de envio de fotografias. Foi também junto o email de resposta, enviado no mesmo dia pelo Reclamante, com junção das fotografias. O Reclamante juntou também o email de 17/02/2023, através do qual a Reclamada comunicou que a reclamação foi recusada pela transportadora, com indiciação de que o equipamento foi entregue no dia 07/02 e a situação só foi apresentada no dia 10/02, o que dificultou o processo. Foi ainda junto aos autos um email do dia 17/02/2023, do Reclamante, com indicação do exercício do direito de livre resolução e menção de que iria proceder à devolução do bem na segunda-feira, dia 20/02/2023. Como doc. 14, o Reclamante juntou um email da Reclamada, mediante o qual o informou que recusa a devolução do equipamento porque o mesmo não se encontra novo e embalado de origem. Através dos docs. 15, 16, 18, 24 e 25, o Reclamante demonstrou o envio e respetivos custos com a devolução da encomenda, bem como a recusa pela Reclamada. O doc. 20 demonstra que o Reclamante deu entrada de ação especial de consignação em depósito e o doc. 23 que a ação já cessou com sentença que julgou extinta a instância, por inutilidade superveniente da lide e na sequência da aceitação, pela Reclamada, do bem. Pelo Reclamante foi ainda junta uma fatura de serviços jurídicos, no valor de €500,00, datada de 30/07/2023.

Pela Reclamada foi junto um documento com o comprovativo de entrega do bem, no dia 07/02, às 09h40, do qual consta em "observações" autorizado a abertura frente ao cliente", bem como um manifesto, com a mesma menção em "observações". Apesar de o manifesto conter o nome da mulher do Reclamante, o mesmo não se encontra assinado, nem foi junto qualquer documento do qual conste a assinatura perante a referida observação, tampouco foi dito pela testemunha que tivesse sido apresentado um documento com este tipo de informação. Trata-se também de informação digital, desconhecendo-se se a mesma foi aposta antes ou depois da entrega.

Apesar da menção a emails enviados no dia 06/02/2023 ao Reclamante, nenhum documento foi junto, sendo que as meras declarações do representante legal da Reclamada não são suficientes para se considerar demonstrado tal facto.

Quanto aos danos não patrimoniais invocados, foi criada a convicção de que a situação causou transtornos ao Reclamante, em especial pela necessidade de realizar várias diligencias e de recorrer a serviços jurídicos com vista a tratar o assunto, mas não mais do que isso nem qualquer desgaste emocional decorrente da situação em apreço.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa relevam as disposições do **DL n.º 84/2021, de 18/10** que aprovou o regime dos **DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS**, revogando o DL n.º 67/2003, de 04/08, e que se aplica aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, a 01/01/2022, nos termos do seu art.º 53º, n.º 1.

Assim, no termos do art.º 5º, **o profissional** – entendido como *uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional* (art.º 2, alínea o) - **deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º.**

Por sua vez, o art.º 6º estabelece que são conformes com o contrato de compra e venda os bens que: *a)* ***Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda****; b) São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes; c) São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.*

Para além destes requisitos, os bens devem *a) Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam; b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável; c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar*

receber, sempre que aplicável; e d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem (art.º 7º).

Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio (n.º 3).

Ao abrigo do art.º 11º, n.º 1, o bem considera-se entregue ao consumidor quando este adquire a posse física do bem. **Nos contratos em que o profissional envie os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens** (art.º 11º, n.º 12). Por seu turno, se o consumidor confiar o transporte a pessoa diferente da proposta pelo profissional, o risco transfere-se para o consumidor com a entrega do bem ao transportador (n.º 13).

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem (art.º 12º, n.º 1), sendo que **a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade** (art.º 13º, n.º 1).

Perante alguma falta de conformidade, o consumidor tem direito: a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; b) À redução proporcional do preço; ou c) À resolução do contrato (art.º 15º, n.º 1).

O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias (15º, n.º 2). **O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, caso: a) O profissional**: (...) iii) **Tenha recusado repor a conformidade dos bens.**

O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima (15º, n.º 6).

O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor (15º, n.º 9).

Quando a falta de conformidade se manifeste dentro do prazo de 30 dias, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato (art.º 16º).

Os direitos atribuídos ao consumidor caducam decorridos dois anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade (17º).

O direito de resolução é exercido através de declaração ao profissional na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais (art.º 20, n.º 1 e 2). **O exercício do direito de resolução do contrato determina: a) A obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste; b) A obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.** O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso (n.º 4 e 5). No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem (n.º 6). O profissional deve proceder à remoção dos bens sempre que a resolução do contrato de compra e venda assim o exija, a título gratuito (n.º 8).

Relevam, ainda, as deposições do DL n.º 24/2014, de 14/02 (com a atualização conferida à data dos factos), que aprovou o regime dos CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL.

Nos termos do art.º 3º alínea h), considera-se «contrato celebrado à distância», *um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços*

organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.

Ao abrigo do art.º 10º, n.º 1, o consumidor tem o direito de resolver o contrato celebrado à distância sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, **no prazo de 14 dias a contar do dia em que adquira a posse física dos bens**, no caso dos contratos de compra e venda.

O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através de qualquer declaração inequívoca de resolução do contrato, ou seja, qualquer declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais (art.º 11, n.º 1 e 2).

Ao abrigo do art.º 12º, no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem (n.º 1). O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso (n.º 2). O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais (n.º 6).

O exercício do direito de livre resolução não prejudica o direito de o consumidor inspecionar, com o devido cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem. O consumidor pode ser responsabilizado pela depreciação do bem, se a manipulação efetuada para inspecionar a natureza, as características e o funcionamento desse bem exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial (art.º 14º, n.º 1 e 2).

Este diploma, à semelhança dos anteriores DL n.º 272/87 de 03/07 e DL n.º 143/2001, de 26/01, já revogados, visa conferir mecanismos de defesa ao consumidor, perante o exponencial crescimento das vendas de bens e prestação de serviços fora do estabelecimento comercial e à distância, no âmbito dos quais os deveres de informação contratual e a boa-fé nem sempre são

cumpridos, permitindo, assim, que o consumidor possa desvincular-se de uma venda agressiva ou pouco transparente e que não tenha ponderado devidamente antes ou durante a contratação. Por conseguinte, o legislador concedeu uma proteção alargada, permitindo que o consumidor se possa desvincular do contrato sem necessidade de invocar qualquer motivo e desde que cumpridos os requisitos definidos no diploma, desde logo quanto ao prazo para o exercício do direito. Nesta senda, fazer uso desta prerrogativa no caso dos presentes autos é desvirtuar o seu âmbito, considerando que o Reclamante optou por comunicar que pretendia a livre resolução do contrato após ser confrontado com a recusa, pela Reclamada, de aceitação do bem com um alegado defeito. Para os casos em que o bem não é entregue em conformidade, conforme alega o Reclamante, o legislador previu já um regime específico, plasmado no atual DL n.º 84/2021.

Neste sentido, se é verdade que o risco de perda ou dano se transfere para o consumidor quando este adquire a posse física dos bens, também é verdade que o Reclamante beneficia de uma presunção legal de que qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 2 anos já existia à data da entrega do bem, sendo necessário conciliar estas disposições legais, casuisticamente. Por outro lado, é ao Reclamante que cabe demonstrar a existência da desconformidade para poder beneficiar da referida presunção. Entendemos que essa prova foi realizada e que, quando o bem foi entregue, já se encontrava desconforme, nomeadamente, com amolgadelas.

Pelo exposto e atendendo a que a desconformidade se manifestou dentro do prazo de 30 dias, o consumidor tem direito à resolução do contrato, conforme peticionado, bem como à devolução do preço pago e dos custos de devolução do bem, o que perfaz o montante de €331,76.

Quanto aos danos não patrimoniais, o direito a indemnização só existe quando os referidos danos assumam gravidade suficiente. Com efeito, **na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito** (art.º 496º, n.º 1 CC). Diz-nos a jurisprudência que "a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva: compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do

lesado e às demais circunstâncias do caso[1]". Também se lê no Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 20/10/2005[2], que "**só são indemnizáveis os danos que afectam <u>profundamente</u> os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral**". Citamos, ainda, o douto Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães[3]: quando estão em causa danos não patrimoniais, a respectiva indemnização não visa reconstruir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento, mas sim **compensar de alguma forma o lesado pelas dores físicas e morais sofridas, em suma, pelo seu padecimento.**

Conforme resulta da fundamentação da matéria de facto, o Reclamante sofreu meros transtornos, os quais não assumem gravidade suficiente que legitime qualquer compensação de cariz pecuniário.

Quanto à compensação por honorários de Mandatário, a figura de *custas de parte* não tem aplicabilidade nesta sede, tampouco se aplica o Regulamento das Custas Processuais às ações desta natureza. Por outro lado, a condenação neste tipo de despesa sempre conflituaria com o carácter (tendencialmente) gratuito dos processos arbitrais e com a não obrigatoriedade de constituição de mandatário.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a reembolsar o Reclamante do montante global de €331,76, acrescido de juros de mora, desde a citação até efetivo e integral pagamento, absolvendo-a do demais peticionado.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.
Notifique.

Felgueiras, 28 de agosto de 2023
O Árbitro,
Lúcia Miranda
(assinado digitalmente)

[1] In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.
[2] Proc. n.º 1082/2005-8.
[3] Proc. n.º 591/16.4T8VVD.G1, de 7-09-2020.