

**PROCESSO N.º 243/2025**

**SUMÁRIO:**

- I.** O artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, estipula que deve o profissional entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º do mesmo diploma legal.
- II.** O artigo 12.º do mesmo diploma legal, no seu n.º 1, preceitua que “[o] profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”.
- III.** No subsequente artigo 13.º, a propósito do ónus da prova, é estabelecido que “[a] falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem 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” (n.º 1).
- IV.** O artigo 15.º do mencionado diploma legal estatui no seu n.º 1 que, em caso de falta de conformidade do bem, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.
- V.** Como decorre do disposto no subsequente artigo 16.º, quando “[a] falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato”.

## SENTENÇA ARBITRAL

### I. RELATÓRIO

1. \_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_  
o (doravante, *Reclamante* ou *Requerente*),  
apresentou reclamação de consumo contra  
\_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_  
(doravante, *Reclamada* ou *Requerida*), nos termos e com os fundamentos constantes da  
respetiva petição inicial e que aqui se dão por inteiramente reproduzidos.

O Reclamante formula o seguinte pedido:

*“Nestes termos e nos demais de direito deverá ser declarada a resolução contratual e conseqüentemente  
deverá ser a requerida condenada a reembolsar o requerente da quantia paga pela máquina de café  
delonghidedica manual EC685.R na quantia de 169,99 euros. Devendo ainda ser a requerida condenada  
no reembolso ao requerente na quantia despendida em taxas de Arbitragem referentes à presente ação na  
quantia de 10,00 euros.”*

1.1. O Reclamante juntou prova documental e requereu a prestação das suas  
declarações de parte, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

2. Regularmente citada e já em sede de audiência arbitral, a Reclamada apresentou  
contestação, nos termos e com os fundamentos que aqui se dão por inteiramente  
reproduzidos.

2.1. A Reclamada juntou prova documental, arrolou uma testemunha e requereu a  
realização de inspeção judicial, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

3. Em cumprimento do disposto no artigo 11.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento do  
CICAP, previamente à realização da audiência arbitral, teve lugar a tentativa de conciliação,  
que se frustrou.

Sequentemente, foi realizada a audiência arbitral, com observância do formalismo regulamentar e legal, cujas atas aqui se dão por inteiramente reproduzidas; no decurso da audiência arbitral procedeu-se à requerida inspeção judicial, constando o respetivo auto das aludidas atas.

## II. SANEAMENTO

4. O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído e é competente, atenta a conformação do objeto do processo (cf. artigos 3.º, 4.º, n.ºs 1 e 2, 5.º, n.º 1, 6.º, 10.º, n.ºs 1 e 4 e 13.º, n.º 1, todos do Regulamento do CICAP).

As partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias e têm legitimidade (cf. artigos 11.º, 15.º e 30.º do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP).

O processo não enferma de nulidades.

Não existem quaisquer exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento de mérito e que cumpra conhecer.

## III. VALOR DA CAUSA

5. Em conformidade com o disposto nos artigos 296.º, n.º 1, 297.º, n.º 1, 299.º, n.º 1 e 306.º, n.ºs 1 e 2, todos do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP, o valor da causa é fixado em € 169,99 (cento e sessenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

## IV. *THEMA DECIDENDUM*

6. O *thema decidendum* do presente litígio de consumo tem por epicentro a aquisição de uma máquina de café que o Reclamante fez à Reclamada, sendo que, alegadamente, a mesma padece de anomalia que impede o seu uso normal; o Tribunal Arbitral é, pois, chamado a pronunciar-se sobre a existência dessa alegada falta de conformidade e, caso se verifique, sobre as respetivas consequências jurídico-legais, nomeadamente quanto ao exercício do direito de resolução do contrato por parte do Reclamante.

## **V. FUNDAMENTAÇÃO**

### **V.1. DE FACTO**

#### **§1. FACTOS PROVADOS**

7. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, consideram-se provados os seguintes factos:

a) A Reclamada tem por objeto social o comércio e indústria de géneros alimentícios e não alimentícios e de todo o tipo de artigos compreendidos no ramo de hipermercados e supermercados, incluindo venda de animais e respetiva alimentação, flores, plantas, sementes e fertilizantes, incluindo o comércio por via eletrónica, o comércio geral de exportação e importação, a venda de medicamentos não sujeitos a receita médica, a comercialização de produtos óticos e prestação de serviços com eles relacionados, bem como a exploração e oferta de redes e ou serviços de comunicações eletrónicas, atividade de restauração, a exploração e gestão de centros comerciais, a comercialização de combustíveis e exploração de postos de abastecimento de combustíveis e a comercialização de bilhetes para espetáculos públicos. Compra, venda, compra para revenda, construção, locação, exploração e administração de imóveis destinados à instalação de hipermercados, supermercados, centros comerciais, postos de abastecimento de combustíveis, bem como de imóveis destinados a escritórios, lojas para comércio a retalho e habitação.

b) No dia 29.12.2024, na loja da Reclamada sita no Centro Comercial Parque Nascente, em Gondomar, o Reclamante adquiriu uma máquina de café expresso da marca e modelo DeLonghi Dedicada Manual EC685.R, pelo preço de € 169,99 (cento e sessenta e nove euros e noventa e nove cêntimos). [cf. documento n.º 1 anexo à petição inicial e declarações de parte do Reclamante]

c) No dia 30.12.2024, o Reclamante dirigiu-se à mencionada loja da Reclamada, levando consigo a dita máquina de café, a fim de reclamar do funcionamento da mesma, pois, após algumas tentativas para o efeito, não foi possível tirar um único café, uma vez que a máquina de café apenas gotejava pelos bicos do passador. [cf. declarações de parte do Reclamante]

d) A máquina de café foi então rececionada pelo serviço ao cliente da Reclamada que, nessa mesma ocasião, emitiu e entregou ao Reclamante o documento denominado “Ordem de Reparação” que, sob o documento n.º 2, está anexo à petição inicial e que aqui se dá por

inteiramente reproduzido. [cf. declarações de parte do Reclamante e depoimento da testemunha ]

e) No dia 30.12.2024, o Reclamante apresentou a reclamação online que consta do documento n.º 3 anexo à petição inicial e que aqui se dá por inteiramente reproduzida.

f) Em virtude de não dispor na sua loja de técnicos habilitados para o efeito, a Reclamada enviou a dita máquina de café para a \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, sita na

da Maia, entidade encarregada da respetiva assistência técnica e que é indicada pelo fabricante/marca da máquina de café, a fim de a mesma ser objeto de vistoria técnica. [cf. depoimento da testemunha ]

g) Em 15.01.2025, na sequência da vistoria técnica feita à dita máquina de café, a \_\_\_\_\_ emitiu os relatórios técnicos que foram juntos aos autos, pela Reclamada, no decurso da audiência arbitral e que aqui se dão por inteiramente reproduzidos, nos quais, além do mais, é afirmado o seguinte:

*“Após análise pelo nosso departamento técnico à máquina de café Delonghi Ec685.R, (...) não foi verificada qualquer anomalia técnica.*

*A máquina encontra-se a funcionar de acordo com os parâmetros de fábrica.*

*A anomalia indicada pelo cliente “a máquina boteja café” pode estar relacionada com o tipo de café que o cliente utilizou (moagem demasiado fina).*

*(...)”*

E,

*“Sem avaria*

*A funcionar de acordo com os parâmetros de fábrica”*

h) No dia 17.01.2025, a dita máquina de café foi devolvida pela \_\_\_\_\_ à Reclamada, tendo esta remetido, então, ao Reclamante a mensagem de texto (“sms”) que consta do documento n.º 4 anexo à petição inicial e que aqui se dá por inteiramente reproduzida, sendo ali transmitido, além do mais, o seguinte [cf. depoimento da testemunha ]:

*“Caro(a) Cliente, o seu equipamento em reparação no \_\_\_\_\_ já se encontra disponível para levantamento.”*

i) O Reclamante não procedeu ao levantamento da máquina de café, pelo que esta permanece na loja da Reclamada, sita no Centro Comercial Parque Nascente, em Gondomar. [cf. declarações de parte do Reclamante e depoimento da testemunha ]

j) No dia 09.04.2025, a máquina de café funcionou normalmente, tendo sido tirados 3 (três) cafés, para o que foram usados 2 (dois) dos 3 (três) crivos de café da máquina – não tendo sido utilizado o crivo de café destinado a pastilhas de café –, existindo um micro-furo em cada um daqueles crivos de café. [cf. auto de inspeção judicial]

## §2. FACTOS NÃO PROVADOS

8. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, não resultou provada a seguinte factualidade:

a) O facto de não ter sido possível tirar um único café, após algumas tentativas para o efeito, uma vez que a máquina de café apenas gotejava pelos bicos do passador (cf. facto provado c)), é resultante de um defeito de fabrico ou de uma anomalia de funcionamento da própria máquina de café.

b) O micro-furo existente em cada um dos crivos de café da máquina de café, no dia 09.04.2025 (cf. facto provado j)), não existia aquando da aquisição da máquina de café pelo Reclamante.

## §3. MOTIVAÇÃO QUANTO À MATÉRIA DE FACTO

9. Os factos pertinentes para o julgamento da causa foram escolhidos e recortados em função da sua relevância jurídica, à face das soluções plausíveis das questões de direito.

Não se deram como provadas nem não provadas as alegações feitas e apresentadas como factos, consubstanciadas em afirmações meramente conclusivas e, por isso, insuscetíveis de prova e cuja veracidade terá de ser aquilatada em face da concreta matéria de facto consolidada.

Conforme indicado em cada uma das alíneas do probatório, a convicção do Tribunal resultou da apreciação crítica e de uma adequada ponderação, à luz das regras da racionalidade, da lógica e da experiência comum e segundo juízos de normalidade e razoabilidade, do acervo probatório que foi carregado para os autos.

O Reclamante, ouvido em declarações de parte prestadas no decurso da audiência arbitral, reiterou o conteúdo da reclamação de consumo, tendo as mesmas contribuído para a formação da convicção do Tribunal Arbitral quanto aos factos provados relativamente aos quais estão indicadas.

No tocante à prova testemunhal produzida, importa referir que a testemunha arrolada pela Reclamada –  funcionário da Reclamada, responsável de mercado de eletrodomésticos e tecnologia da loja  sita no Centro Comercial Parque Nascente, em Gondomar – depôs de forma isenta, objetiva e com conhecimento direto dos factos sobre os quais foi inquirida – toda a matéria de facto –, pelo que o seu depoimento afigurou-se credível e, nessa medida, contribuiu para a formação da convicção do Tribunal Arbitral quanto aos factos provados relativamente aos quais está indicado.

Contribuiu, ainda, para a formação da convicção do Tribunal Arbitral a inspeção judicial realizada à dita máquina de café, a qual permitiu constatar o que foi vertido no respetivo auto que aqui se dá por inteiramente reproduzido.

**10.** Relativamente aos factos não provados, estes foram assim considerados em virtude da inexistência de qualquer elemento probatório suscetível de os comprovar.

## **V.2. DE DIREITO**

**11.** No caso *sub judice*, estamos perante um contrato de compra e venda que, como disposto no artigo 874.º do CC, “é o contrato pelo qual se transmite a propriedade de uma coisa, ou outro direito, mediante um preço”, sendo o mesmo regido pelas normas constantes dos artigos 875.º a 938.º do CC; tal contrato foi celebrado entre a Reclamada, enquanto vendedora, e o Reclamante, enquanto comprador, e teve por objeto a aludida máquina de café.

Atento o circunstancialismo do caso concreto, para além das indicadas regras gerais do Código Civil, importa ainda convocar, desde logo, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (Lei de Defesa do Consumidor), cujo artigo 2.º considera como “consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que

visar a obtenção de benefícios” (cf. n.º 1); sendo exatamente isto o que acontece no caso concreto, assumindo pois o Reclamante a qualidade de consumidor. No artigo 3.º do mesmo diploma legal estão elencados os direitos do consumidor, os quais são encabeçados pelo direito à qualidade dos bens e serviços (cf. alínea a)), o qual surge assim densificado no subsequente artigo 4.º: “Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.”

Sequentemente, importa também convocar o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/71 e (UE) 2019/770; a razão de ser desta regulamentação específica, mais protetora do comprador consumidor consiste em haver o legislador considerado o comprador – que seja consumidor – a parte mais fraca no respetivo negócio de compra e venda e, por isso, carecido de uma maior proteção legal.

Como decorre do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, este diploma legal “reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo”; o subsequente artigo 2.º estatui que, para efeitos deste diploma legal, entende-se por “Bens”, além de outros, “qualquer bem móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão e a água, o gás e a eletricidade quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada” (cf. alínea c), ponto i)), por “Consumidor”, “uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional” (cf. alínea g)) e por “Profissional”, “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, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei” (cf. alínea o)). O artigo 3.º do mesmo diploma legal estatui que este é aplicável, além do mais, “[a]os contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir” (cf. alínea a) do n.º 1).

Não subsistem, pois, quaisquer dúvidas que o caso *sub judice* está abrangido pelo regime jurídico consignado no Decreto-Lei n.º 84/2021.

Atendendo a que estamos confrontados com a concorrência de diferentes regimes jurídicos aplicáveis ao caso concreto – decorrentes, por um lado, do Código Civil e, por outro lado, dos citados diplomas legais de proteção dos consumidores –, importa frisar que as normas contidas nos diplomas legais de defesa dos consumidores constituem normas especiais relativamente às regras gerais do Código Civil, derrogando estas com as quais se revelem incompatíveis no seu campo de atuação, que é o da relação de consumo, e como leis especiais, deverá prevalecer o seu regime.

**12.** Dito isto, voltando ao Decreto-Lei n.º 84/2021 – nos segmentos normativos que importa ter aqui em consideração –, o seu artigo 5.º determina o seguinte: “O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º”.

O subsequente artigo 6.º, na sua alínea a), estatui que são conformes com o contrato de compra e venda os bens que “[c]orrespondem 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”; como decorre do disposto no artigo 2.º do mesmo diploma legal, entende-se por “«funcionalidade», a capacidade de os bens, conteúdos ou serviços digitais desempenharem as suas funções tendo em conta a sua finalidade” (cf. alínea j)).

Por seu turno, decorre do subsequente artigo 7.º, n.º 1, que, para além dos requisitos previstos no artigo 6.º, os bens devem “[s]er adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam” (cf. alínea a)) e “[c]orresponder 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” (cf. alínea d)); como decorre do disposto no artigo 2.º, alínea i), do mesmo diploma legal, entende-se por “«durabilidade», a

capacidade de os bens manterem as suas funções e desempenho previstos através da utilização normal”.

Mais adiante no mesmo diploma legal, concretamente no seu artigo 11.º, é estatuído que “[o] bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem” (cf. n.º 1).

O subsequente artigo 12.º, no seu n.º 2, preceitua que “[o] profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”; sendo que “[a] comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais” (cf. n.º 5).

No artigo seguinte, a propósito do ónus da prova, é estabelecido que “[a] falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem 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” (cf. artigo 13.º, n.º 1).

A propósito desta norma legal, acompanhamos os seguintes ensinamentos de Jorge Morais Carvalho (*Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais, Anotação ao Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*, Coimbra: Almedina, 2022, pp. 53 a 55):

*“Não se trata, no caso previsto no presente artigo, em rigor, de uma presunção, uma vez que não existe uma relação de verosimilhança factual entre o facto base (a desconformidade) e o facto presumido (a anterioridade), verosimilhança que caracteriza a presunção.*

*Trata-se de um caso em que a lei regula de forma casuística a distribuição do ónus da prova, tendo em conta, por um lado, a maior facilidade relativa que a parte onerada (neste caso, o profissional) tem de produzir a prova e, por outro lado, a finalidade de proteção do consumidor.*

*Está, assim, em causa a dispensa ou liberação legal do ónus da prova (artigo 344.º-1 do Código Civil). (...)*

*Esta norma liberta o consumidor da difícil prova da existência de falta de conformidade no momento da entrega do bem, não deixando, no entanto, de ter de provar a falta de conformidade (e, naturalmente, a celebração do contrato).*

*Se o bem deixa de funcionar um ano depois da entrega, o consumidor tem de provar o defeito de funcionamento (falta de conformidade com o contrato, uma vez que este incidia num bem que funcionasse) e,*

*conseguindo fazer essa prova, a lei liberta-o da prova de que esse defeito de funcionamento já existia no momento da entrega, embora apenas se tenha manifestado posteriormente.*

*O profissional pode, ainda, provar que a falta de conformidade não existia no momento da entrega, devendo-se a facto posterior que não lhe seja imputável. O profissional tem de provar – e não basta alegar – o facto concreto, posterior à entrega, que gerou a falta de conformidade. (...)*

*Não se aplica a regra da dispensa ou liberação legal do ónus da prova da anterioridade se ela for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade. (...)*

*A regra da dispensa ou liberação do ónus da prova é incompatível com as características da falta de conformidade quando resultar de forma evidente que esta não se ficou a dever a circunstâncias relativas ao próprio bem e à sua utilização segundo os termos normais ou fixados pelas partes.”*

O artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 estipula, na parte que aqui importa considerar, o seguinte:

“1. Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, 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.

2. 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, incluindo:

- a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância da falta de conformidade; e
- c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

(...)

4. O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

- a) O profissional:
  - i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior;  
ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

(...)

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

(...)"

O subsequente artigo 16.º, sob a epígrafe “Direito de rejeição”, determina o seguinte: “Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.”

A propósito desta última norma, Jorge Morais Carvalho (*Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais, Anotação ao Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro*, Coimbra: Almedina, 2022, pp. 64-65) entende que a mesma não consagra um direito novo, porquanto:

*“Trata-se apenas de um problema de hierarquia dos direitos do consumidor, no que respeita à resolução, e de redução do prazo para a realização da operação de substituição pelo profissional, no caso da substituição.*

*Assim, nos primeiros 30 dias após a entrega, o consumidor não está sujeito à hierarquia prevista no artigo anterior, podendo resolver de imediato o contrato. Aplicam-se, neste caso, as normas constantes do artigo 20.º.”*

Por seu turno, o artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, nos segmentos normativos aqui a considerar, estatui o seguinte:

“1. Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional.

2. A reparação ou substituição do bem é efetuada:

a) A título gratuito;

b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;

c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

3. O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.

(...)

5. Quando a reparação exigir a remoção do bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado, a obrigação do profissional abrange a remoção do bem não conforme e a instalação de bem reparado ou substituto, a suas expensas.

(...)"

Mais adiante, no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, estão previstos os termos em que deve exercido o direito de resolução do contrato de compra e venda, importando considerar aqui, desde logo, os requisitos estatuidos nos respetivos n.ºs 1 e 2 , dos quais decorre que 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”, sendo que essa declaração “pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais”.

Ademais, como decorre do disposto no n.º 4 do mesmo artigo 20.º, o exercício do direito de resolução do contrato determina “[a] obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste” (cf. alínea a)) e “[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” (cf. alínea b)).

Acresce que, como determina o n.º 6 do mesmo artigo 20.º, o profissional tem o prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, para reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem; no entanto, o subsequente n.º 7 estatui que pode o profissional “proceder à

retenção do reembolso enquanto os bens não forem devolvidos ou o consumidor faça prova do seu envio”.

**13.** Revertendo ao caso concreto, temos, desde logo, que não resultou provado que o facto de não ter sido possível tirar um único café, após algumas tentativas para o efeito, uma vez que a máquina de café apenas gotejava pelos bicos do passador (cf. facto provado c)), é resultante de um defeito de fabrico ou de uma anomalia de funcionamento da própria máquina de café (cf. facto não provado a)); com efeito, apesar de ter ficado provado aquele facto, nada se provou no sentido de que o mesmo é resultante de um qualquer problema (de fabrico ou de funcionamento) da própria máquina de café.

Ademais, como igualmente ficou provado, em 15.01.2025, a (entidade encarregada da respetiva assistência técnica – cf. facto provado f)), na sequência da vistoria técnica feita à máquina de café, emitiu relatórios técnicos dos quais decorre que não foi verificada qualquer anomalia técnica, estando a máquina de café a funcionar de acordo com os parâmetros de fábrica (cf. facto provado g)).

Acresce que, como resulta igualmente do probatório, em 09.04.2025, a máquina de café funcionou normalmente, tendo sido tirados 3 (três) cafés, para o que foram usados 2 (dois) dos 3 (três) crivos de café da máquina, não tendo sido concretamente utilizado o crivo de café destinado a pastilhas de café (cf. facto provado j)).

Mais, não ficou provado que o micro-furo existente em cada um dos crivos de café da máquina de café, no dia 09.04.2025 (cf. facto provado j)), não existia aquando da aquisição da máquina de café pelo Reclamante (cf. facto não provado b)).

**14.** Nesta conformidade, resulta da concatenação dos factos não provados com os factos provados g) e j) que o Reclamante não logrou demonstrar que a máquina de café que adquiriu à Reclamada padece de qualquer desconformidade de fabrico ou de funcionamento, o que o impede de exercer o direito à resolução do respetivo contrato de compra e venda, atento o disposto nos artigos 6.º, alínea a), 7.º, n.º 1, alíneas a) e d), 15.º, n.º 1, *a contrario*, e 16.º, n.º 1, *a contrario*, todos do Decreto-Lei n.º 84/2021.

Destarte, o exercício do direito à resolução do contrato de compra e venda em apreço, por parte do Reclamante, não se mostra válido e eficaz, por carecer em absoluto do necessário substrato fático e normativo, devendo, pois, soçobrar.

## **VI. DECISÃO**

Nos termos expostos, este Tribunal Arbitral decide julgar improcedente a reclamação de consumo e, conseqüentemente, absolver a Reclamada dos pedidos.

Custas a cargo do Reclamante.

Notifique.

Porto, 15 de abril de 2025.

O Juiz Árbitro,



(Ricardo Rodrigues Pereira)