



## 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante pode exercer o direito de livre resolução com a consequente devolução do bem em causa..

## 3. Fundamentação

1. O Reclamante alegou que no dia 18.09.25 adquiriu à Reclamada, online, uma máquina de café no valor de 666,49 €, doc 1;
2. O Reclamante declarou que, 3 dias após a receção da máquina de café, comunicou à Reclamada a intenção de exercer o direito de livre resolução;
3. O Reclamante esclareceu que, para o efeito, se deslocou às instalações da Reclamada para proceder à devolução da máquina;
4. O Reclamante salientou que a Reclamada se recusou a aceitar o bem, alegando que havia vestígios de café no seu interior;
5. O Reclamante disse que a Reclamada comunicara que, para aceitar a devolução do bem, seria necessário desmontá-lo para proceder à respetiva limpeza, doc 2;
6. O Reclamante alegou que não concordou com a posição da Reclamada, dado ter feito uma utilização prudente do bem;
7. O Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada em 26.09.25, doc 3;
8. A Reclamada alegou que a máquina apresentada pelo Reclamante evidenciava resíduos de café, não se encontrando em condições de ser vendida, docs 1, 2, 3 juntos com a contestação;
9. A mandatária da Reclamada alegou, durante a audiência de julgamento arbitral, que *“a maquina de café é um produto de higiene”*;
10. A testemunha da Reclamada, [REDACTED] técnico de eletrónica, declarou que a maquina apresentava um uso excessivo;

11. A testemunha referiu que na primeira tentativa de devolução da máquina, por parte do Reclamante, a mesma se apresentava suja;

12. A testemunha disse que a máquina fora enviada para o departamento técnico, que analisou e concluiu que não conseguiam higienizar para colocar a maquina novamente venda;

13. A testemunha referiu que no site da Reclamada se encontram as condições de venda;

14. A testemunha disse, ainda, que as características da maquina estão no manual e que as automáticas não podem ser testadas.

### **3.1 Dos Factos**

#### **Resultam provados:**

Prova por declaração: 2, 3, 4, 6, 13.

Prova documental: 1, 5, 7.

**Resultam não provados:** 8, 9, 10, 11, 12, 14.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

#### **3.1.2 Motivação**

A convicção do Tribunal Arbitral formou-se com base na análise crítica e conjugada das declarações prestadas pelas partes em audiência, do depoimento testemunhal produzido, da prova documental junta aos autos e das regras da experiência comum, apreciadas segundo o princípio da livre apreciação da prova.

Quanto aos factos dados como provados sob os n.ºs 2, 3, 4, 6 e 13, o Tribunal atendeu às declarações do Reclamante, que se revelaram coerentes, lineares e compatíveis com a demais prova produzida. O Reclamante descreveu de forma clara o momento em que comunicou a intenção de exercer o direito de livre resolução, bem como a deslocação às instalações da Reclamada para proceder à devolução da máquina. Explicou ainda as circunstâncias em que a devolução foi recusada e a sua discordância quanto à alegada utilização excessiva do bem. Tais declarações não foram infirmadas por prova consistente em sentido contrário.

O facto n.º 13 resultou do depoimento da testemunha apresentada pela Reclamada, André Ribeiro, técnico de eletrónica, que confirmou a existência de condições de venda publicitadas no site da Reclamada, facto que não foi controvertido.

Os factos dados como provados sob os n.ºs 1, 5 e 7 assentaram na prova documental junta aos autos, designadamente a fatura comprovativa da aquisição da máquina de café, a comunicação escrita relativa à posição da Reclamada quanto à necessidade de desmontagem e limpeza do equipamento, bem como a cópia da reclamação apresentada no livro de reclamações. Tais documentos não foram impugnados quanto à sua autenticidade nem ao respetivo teor.

Relativamente aos factos considerados não provados (n.ºs 8, 9, 10, 11, 12 e 14), o Tribunal concluiu que a prova produzida foi insuficiente para formar convicção segura quanto à sua verificação.

No que respeita à alegada existência de resíduos de café no interior da máquina e ao seu estado de sujidade, a Reclamada juntou fotografias que, todavia, não permitem identificar de forma objetiva quaisquer vestígios de café ou sinais de utilização excessiva. As imagens não evidenciam sujidade perceptível nem permitem aferir o estado concreto do equipamento.

Acresce que a própria máquina não foi exibida em audiência, nem foi apresentada qualquer perícia técnica independente que corroborasse as conclusões internas do departamento técnico da Reclamada. A testemunha limitou-se a relatar a análise efetuada por esse departamento, sem que tal relatório técnico tenha sido junto aos autos ou sujeito a contraditório efetivo.

O Tribunal valorou ainda o facto de a testemunha ter afirmado que a máquina apresentava uso excessivo, mas sem concretizar em que consistia tal utilização, nem indicar parâmetros objetivos que permitissem qualificar o uso como excedendo o necessário para a verificação das características e funcionamento do bem.

Quanto à afirmação de que a máquina de café constitui “produto de higiene” ou que as máquinas automáticas “não podem ser testadas”, tais alegações não foram acompanhadas de suporte legal ou técnico bastante, nem demonstrado que o bem em causa se enquadre nas exceções legais ao direito de livre resolução.

Assim, perante a insuficiência e fragilidade da prova apresentada pela Reclamada, bem como a ausência de elementos objetivos que permitissem comprovar a alegada sujidade ou uso excessivo do equipamento, o Tribunal não pôde dar como provados os factos acima referidos.

Deste modo, a matéria de facto foi fixada nos termos supra indicados, com base numa apreciação crítica, racional e fundamentada da prova produzida.

### **3.2 Do Direito**

O litígio em apreço insere-se no âmbito de um contrato de compra e venda celebrado à distância, através de meio eletrónico (online), entre um consumidor e um profissional.

Nos termos do artigo 2.º da Lei n.º 24/96 (Lei de Defesa do Consumidor), é consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

Por sua vez, o regime jurídico aplicável aos contratos celebrados à distância encontra-se previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, que transpôs para a ordem jurídica interna a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa aos direitos dos consumidores.

No caso concreto, resulta da matéria de facto provada que o Reclamante adquiriu, em 18.09.2025, através do site da Reclamada, uma máquina de café, pelo valor de € 666,49, encontrando-se, portanto, perante um contrato celebrado à distância, nos termos do artigo 3.º, alínea h), do Decreto-Lei n.º 24/2014.

### **Do direito de livre resolução**

Nos termos do artigo 10.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor dispõe de um prazo de 14 dias para exercer o direito de livre resolução do contrato, sem necessidade de indicar qualquer motivo e sem incorrer em quaisquer custos, para além dos previstos no artigo 13.º do mesmo diploma.

O prazo de 14 dias, tratando-se de contrato de compra e venda de bens, conta-se a partir do dia em que o consumidor adquire a posse física do bem (artigo 10.º, n.º 1, alínea b)).

O exercício do direito de livre resolução deve ser efetuado mediante declaração inequívoca dirigida ao profissional, podendo ser utilizada qualquer forma suscetível de prova, designadamente por escrito ou através de devolução do bem acompanhada de manifestação clara dessa intenção (artigo 11.º).

No caso *sub judice*, resultou provado que o Reclamante comunicou à Reclamada a intenção de exercer o direito de livre resolução três dias após a receção da máquina de café, ou seja, manifestamente dentro do prazo legal de 14 dias. Mostra-se, assim, tempestivo o exercício do direito.

### **Efeitos do exercício do direito de livre resolução**

Nos termos do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, o exercício do direito de livre resolução determina a resolução do contrato, ficando o consumidor obrigado a devolver o bem no prazo de 14 dias a contar da data em que comunicou a decisão de resolução.

Por sua vez, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega (com exceção de custos suplementares resultantes de modalidade de envio mais onerosa escolhida pelo consumidor), no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução.

O profissional pode, contudo, reter o reembolso até receber o bem devolvido ou até o consumidor apresentar prova da sua devolução.

## **Da utilização do bem pelo consumidor**

Importa, porém, analisar a questão central do litígio: saber se a alegada existência de resíduos de café ou utilização do equipamento impede o exercício do direito de livre resolução.

O artigo 14.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 24/2014 dispõe que o consumidor é responsável pela depreciação do bem se a manipulação efetuada exceder a necessária para verificar a natureza, as características e o funcionamento do bem.

Este preceito deve ser interpretado à luz da Diretiva 2011/83/UE e do princípio segundo o qual, nos contratos celebrados à distância, o consumidor não tem a possibilidade de examinar fisicamente o bem antes da celebração do contrato, ao contrário do que sucede nas compras em estabelecimento físico.

Assim, a lei permite que o consumidor manuseie e teste o bem na medida do necessário para verificar o seu funcionamento, de modo semelhante ao que poderia fazer numa loja física.

No caso concreto, não resultou provado que o Reclamante tenha efetuado uma utilização excessiva da máquina de café.

Pelo contrário:

As fotografias juntas pela Reclamada não evidenciando, de forma objetiva, qualquer sujidade ou resíduos de café;

A máquina não foi exibida em audiência;

Não foi junto qualquer relatório técnico independente;

A testemunha da Reclamada limitou-se a referir conclusões genéricas quanto a “uso excessivo”, sem concretização factual.

Não tendo sido demonstrado que a utilização do bem excedeu a necessária para verificar o seu funcionamento, não pode considerar-se que o consumidor tenha perdido o direito de livre resolução.

### **Das exceções ao direito de livre resolução**

O artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 prevê um conjunto taxativo de situações em que o direito de livre resolução não pode ser exercido, designadamente quanto a bens selados não suscetíveis de devolução por motivos de proteção da saúde ou de higiene, quando abertos após a entrega.

Todavia, não resultou provado que a máquina de café se enquadre em tal exceção.

Uma máquina de café não constitui, por natureza, um bem selado por razões de higiene cujo simples uso impeça a sua devolução. Ademais, não foi demonstrado que o equipamento tivesse qualquer selo inviolável cuja abertura determinasse a exclusão do direito de resolução.

A alegação genérica de que se trata de “produto de higiene” não encontra suporte legal nem factual suficiente para afastar a aplicação do regime geral.

Face ao exposto, conclui-se que:

- O contrato foi celebrado à distância, sendo aplicável o regime do Decreto-Lei n.º 24/2014;
- O Reclamante exerceu o direito de livre resolução dentro do prazo legal de 14 dias;
- Não ficou provado que tenha ocorrido utilização excessiva suscetível de gerar responsabilidade por depreciação;
- Não se verifica qualquer das exceções legais ao direito de livre resolução.

Assim, assiste ao Reclamante o direito à resolução do contrato e à restituição do montante pago, mediante devolução do bem, nos termos legalmente previstos.

### **4. Decisão**

Em face da matéria de facto provada e da fundamentação jurídica expendida, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar a reclamação procedente;

- b) Declarar validamente exercido pelo Reclamante o direito de livre resolução do contrato de compra e venda celebrado à distância, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 24/2014;
- c) Condenar a Reclamada a aceitar a devolução da máquina de café;
- d) Condenar a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de € 666,49 (seiscentos e sessenta e seis euros e quarenta e nove cêntimos), no prazo legal, após a devolução do bem ou prova da sua entrega.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Notifique-se.

Porto 20.02.26

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso