

Sentença

Processo n.º: 422/2026

Reclamante: Rei

Reclamada: B, Lda.

Sumário

1. O direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância constitui um direito potestativo do consumidor, podendo ser exercido, sem necessidade de invocação de motivo, dentro do prazo legal previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.
2. O exercício válido e tempestivo do direito de livre resolução determina a extinção das obrigações emergentes do contrato, ficando o consumidor obrigado a restituir o bem e o profissional obrigado a reembolsar os montantes legalmente devidos.
3. A mera existência de sinais de abertura ou manipulação da embalagem de um produto não permite, por si só, concluir pela existência de uma falta de conformidade do bem, incumbindo ao consumidor a prova dos factos constitutivos do direito que invoca.
4. Nos contratos de compra e venda de bens, o profissional pode reter o reembolso até à receção do bem devolvido ou à apresentação de prova da sua devolução, nos termos do artigo 12.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 24/2014.
5. A obrigação de restituição em dobro prevista no artigo 12.º, n.º 6, do Decreto-Lei n.º 24/2014 pressupõe a verificação dos respetivos pressupostos legais, não decorrendo automaticamente do simples exercício do direito de livre resolução pelo consumidor.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

PR.
TEL.
1/1

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, uma vez que a Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu, tendo o processo prosseguido para julgamento.

1.2. Pedido

O Reclamante peticiona a resolução do contrato de compra e venda, com o consequente reembolso da quantia paga; o reembolso da taxa de envio expresso; a devolução em dobro caso a quantia não seja reembolsada dentro do prazo de 14 dias; a recolha do equipamento por conta e a expensas da Reclamada.

1.3. Defesa da Reclamada

A Reclamada não apresentou contestação.

1.4. Alegações do Reclamante

O Reclamante alega, em síntese:

- que no dia 13-01.26 comprou através da loja online, kibo.pt (B, Lda.), um iPhone no valor de 913,10 €, doc 1;
- que a compra incluiu um serviço de envio expresso (1-3 dias úteis);
- que tal serviço não fora prestado, dado que a expedição do bem ocorreu 7 dias após o pagamento, docs 2 e 3;
- que no dia 22.01.26, verificou que a caixa do equipamento se encontrava aberta, apresentando sinais de violação e manuseamento prévio, doc 4;
- que teve o cuidado de registar fotograficamente o estado do produto, doc 4;
- que as fotos foram captadas 4 minutos após a entrega física efetuada pela transportadora, doc 4;

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- que notificara a Reclamada no dia seguinte, comunicando o direito de livre resolução, reclamando a falta de conformidade do produto, doc 5;
- que a Reclamada rejeitou qualquer responsabilidade, alegando que o produto saiu selado das suas instalações.

2.OBJETO DO LITÍGIO

Cumprе apreciar e decidir se o equipamento adquirido pelo Reclamante apresentava falta de conformidade à data da entrega, designadamente em virtude de a respetiva embalagem se encontrar aberta e com alegados sinais de violação e manuseamento prévio, bem como se tais circunstâncias legitimam o exercício do direito de resolução do contrato e a consequente restituição do preço pago.

Cumprе ainda apreciar se assiste ao Reclamante o direito ao reembolso do valor pago pelo serviço de envio expresso, em virtude do alegado incumprimento do prazo de entrega anunciado pela Reclamada, bem como determinar as consequências jurídicas decorrentes da eventual procedência daqueles pedidos, incluindo a recolha do equipamento por conta da Reclamada e os demais efeitos indemnizatórios peticionados.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Com relevância para a decisão da causa, **resultaram provados os seguintes factos:**

1. No dia 13.01.2026, o Reclamante adquiriu, através da loja online da Reclamada, um telemóvel iPhone, pelo preço de 913,10 €.
2. A aquisição incluiu um serviço de envio expresso anunciado com prazo de entrega de 1 a 3 dias úteis.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

3. O equipamento apenas foi expedido pela Reclamada cerca de sete dias após o pagamento efetuado pelo Reclamante.
4. O equipamento foi entregue ao Reclamante no dia 22.01.2026.
5. No momento da entrega, a embalagem exterior do equipamento apresentava sinais de abertura.
6. O Reclamante registou fotograficamente o estado da embalagem poucos minutos após a entrega do equipamento.
7. No dia seguinte à entrega, o Reclamante comunicou à Reclamada a sua intenção de exercer o direito de livre resolução do contrato, invocando igualmente a falta de conformidade do produto.
8. A Reclamada rejeitou a pretensão do Reclamante, alegando que o equipamento saiu das suas instalações devidamente selado.

Factos não provados

Com relevância para a decisão da causa, **não resultaram provados os seguintes factos:**

1. Que o equipamento adquirido pelo Reclamante tivesse sido previamente utilizado, ativado ou manuseado por terceiros antes da entrega.
2. Que a alegada abertura da embalagem tivesse ocorrido nas instalações da Reclamada ou fosse diretamente imputável à sua atuação.
3. Que o equipamento apresentasse qualquer defeito, avaria ou falta de conformidade funcional.
4. Que o produto entregue não correspondesse ao bem adquirido pelo Reclamante.
5. Que os alegados sinais de violação da embalagem fossem suficientes para demonstrar, por si só, a existência de uma falta de conformidade do equipamento.
6. Quaisquer outros factos alegados que se encontrem em contradição com os factos provados ou que não tenham sido demonstrados através da prova produzida.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos e das declarações prestadas pelo Reclamante em audiência, valoradas à luz das regras da experiência comum e do princípio da livre apreciação da prova.

Os factos provados constantes dos pontos 1 a 4 resultaram dos documentos juntos pelo Reclamante relativos à encomenda, pagamento e expedição do equipamento, dos quais é possível aferir a data da aquisição, o preço pago, a contratação do serviço de envio expresso e a data da efetiva expedição do bem.

Os factos provados constantes dos pontos 5 e 6 resultaram das fotografias juntas aos autos, bem como das declarações do Reclamante, que descreveu de forma coerente e circunstanciada o estado da embalagem aquando da receção do equipamento. As imagens permitem concluir que a embalagem apresentava sinais visíveis de abertura ou manipulação.

O facto provado constante do ponto 7 resultou da troca de comunicações eletrónicas junta aos autos, da qual consta a reclamação apresentada pelo Reclamante e a manifestação da sua intenção de resolver o contrato.

O facto provado constante do ponto 8 decorre igualmente da correspondência eletrónica trocada entre as partes, da qual resulta que a Reclamada recusou assumir qualquer responsabilidade, sustentando que o equipamento havia sido expedido devidamente selado.

Relativamente aos factos não provados, importa referir que, embora as fotografias permitam constatar o estado da embalagem após a entrega, não permitem concluir, com o grau de certeza exigível, que o equipamento tenha sido previamente utilizado, ativado ou manuseado por terceiros, nem que a alegada abertura da embalagem tenha ocorrido antes da entrega ou nas instalações da Reclamada.

Com efeito, inexistem nos autos qualquer elemento técnico, relatório de inspeção, registo de ativação, perícia ou outro meio probatório idóneo que demonstre que o equipamento não era

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

novo ou que apresentava qualquer defeito ou falta de conformidade. Também não foi produzida prova que permitisse estabelecer o momento exato em que ocorreu a alegada abertura da embalagem, não sendo possível excluir que tal situação tenha ocorrido durante o transporte ou em momento posterior à expedição.

Por outro lado, não foi demonstrado que o equipamento entregue fosse diferente do adquirido, nem que os sinais observados na embalagem fossem, por si só, reveladores de uma efetiva desconformidade do bem com o contrato celebrado.

Assim, perante a insuficiência da prova produzida quanto a tais factos, não pôde o Tribunal formar uma convicção positiva sobre a respetiva verificação, razão pela qual os mesmos foram considerados não provados.

4. DIREITO

A relação jurídica em apreço tem origem num contrato de compra e venda celebrado à distância entre um consumidor e um profissional, sendo-lhe aplicável o regime constante do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, relativo aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, bem como, subsidiariamente, o regime da venda de bens de consumo previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Resultou provado que o Reclamante adquiriu à Reclamada, através da respetiva loja online, um equipamento iPhone, tendo posteriormente recebido o bem no seu domicílio.

O Reclamante fundamenta a sua pretensão, por um lado, na alegada falta de conformidade do bem e, por outro, no exercício do direito de livre resolução do contrato.

Quanto à alegada falta de conformidade, ficou demonstrado apenas que a embalagem do equipamento apresentava sinais de abertura ou manipulação aquando da sua receção. Todavia, não resultou provado que o equipamento tivesse sido previamente utilizado, ativado ou manuseado por terceiros, nem que apresentasse qualquer defeito, avaria ou desconformidade relativamente ao contrato celebrado.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

PR.
TEL.
6/6

Nos termos do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 e do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, competia ao Reclamante demonstrar os factos constitutivos do direito que invoca. Não tendo sido produzida prova suficiente da existência de qualquer falta de conformidade do bem, não pode a pretensão do Reclamante proceder com esse fundamento.

Contudo, independentemente da existência de qualquer desconformidade, assiste ao consumidor o direito de livre resolução dos contratos celebrados à distância.

Com efeito, dispõe o artigo 10.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014 que o consumidor tem o direito de resolver livremente o contrato, sem necessidade de indicar motivo, no prazo de 14 dias a contar do dia em que adquira a posse física do bem.

Resultou provado que o Reclamante comunicou à Reclamada a sua intenção de resolver o contrato no dia seguinte à receção do equipamento, ou seja, dentro do prazo legalmente previsto para o exercício daquele direito.

Não se verificando qualquer das exceções previstas no artigo 17.º do referido diploma, conclui-se que o direito de livre resolução foi exercido válida e tempestivamente.

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, o fornecedor está obrigado a reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega legalmente reembolsáveis. Por sua vez, o artigo 13.º impõe ao consumidor a obrigação de devolver os bens recebidos em consequência do contrato resolvido.

Todavia, tratando-se de contrato de compra e venda de bens, dispõe o artigo 12.º, n.º 4, do mesmo diploma que o fornecedor pode reter o reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da respetiva devolução, salvo quando se ofereça para proceder ele próprio à recolha.

Consequentemente, assiste ao Reclamante o direito à resolução do contrato celebrado entre as partes e ao consequente reembolso das quantias pagas, sem prejuízo da prévia restituição do equipamento à Reclamada ou da apresentação de prova da sua devolução.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

Já quanto ao pedido de condenação da Reclamada na devolução em dobro das quantias pagas, previsto no artigo 12.º, n.º 6, do Decreto-Lei n.º 24/2014, o mesmo não pode proceder.

Efetivamente, a aplicação daquela sanção pressupõe a verificação de um incumprimento da obrigação de reembolso após o decurso do prazo legal estabelecido no n.º 1 do mesmo artigo, sem prejuízo da faculdade de retenção conferida ao fornecedor pelo n.º 4. No caso dos autos, não se mostra demonstrado o preenchimento dos pressupostos legais que permitam concluir pela constituição da Reclamada nessa obrigação agravada de restituição em dobro.

Por último, tendo o Reclamante exercido validamente o direito de livre resolução, deverá proceder à devolução do equipamento à Reclamada, incumbindo a esta suportar os respetivos encargos de recolha ou devolução caso não tenha demonstrado ter informado previamente o consumidor de que tais custos ficariam a seu cargo, nos termos do artigo 13.º, n.º 2 e n.º 3, do Decreto-Lei n.º 24/2014.

Nestes termos, procede parcialmente a reclamação, reconhecendo-se ao Reclamante o direito à livre resolução do contrato e ao reembolso das quantias pagas após a restituição do equipamento, improcedendo o pedido fundado na alegada falta de conformidade do bem e o pedido de devolução em dobro dos montantes pagos.

5. DECISÃO

Nestes termos, e com os fundamentos expostos, julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, em consequência:

- a) Declara-se validamente exercido pelo Reclamante o direito de livre resolução do contrato de compra e venda celebrado à distância com a Reclamada;
- b) Declara-se resolvido o contrato de compra e venda celebrado entre as partes;

- c) Condena-se a Reclamada a reembolsar ao Reclamante a quantia de 913,10 € (novecentos e treze euros e dez cêntimos), correspondente ao preço pago pelo equipamento, após a devolução do bem ou apresentação de prova da respetiva devolução, nos termos do artigo 12.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro;
- d) Condena-se a Reclamada a reembolsar ao Reclamante os custos de entrega legalmente reembolsáveis suportados com a aquisição do bem, após a devolução do equipamento ou apresentação de prova da respetiva devolução;
- e) Condena-se a Reclamada a proceder à recolha do equipamento ou, caso esta não ocorra, a suportar os respetivos custos de devolução, nos termos dos artigos 12.º e 13.º do Decreto-Lei n.º 24/2014;
- f) Absolve-se a Reclamada do demais peticionado, designadamente do pedido fundado na alegada falta de conformidade do equipamento e do pedido de condenação na devolução em dobro das quantias pagas.

Notifique-se.

Porto, 03.06.26

A Juiz-Árbitro

Mania pã Mimoso